Allen E. IVEY
Norma
GLUCKSTERN

Vary *BRA* rOflO IVEY

V

ÄBORDÄREA DIN PERSPECTIVA MICROCONSIUERH

MI IWfflfl!



n

Editura Universitätii Oraiea, 2002

INS

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE ASISTARE

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE INFLUENŢARE

9

CUPRINS STRATEGII

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE ASISTARE

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE INFLUENŢARE

PREFAŢĂ

Dt, Alien E. **Ivey este distins** profesor **universitar,** Massachusetts **University, departamentul School** and **Counseling Psychology.** Este un nume recunoscut pe plan **internaţional, susţinându-şi doctoratul în consiliere** psihologică **la Universitatea Harvard, având o bogată experienţă didactică,** profesionale **şi ştiinţifică, peste douăzeci şi cinci de ani de activitate publicistică şi cercetare în domeniul** ***microcomiliern.*** **Prolific autor,** profesorul **Alien E.** Ivey **a scris 17 cărţi traduse în nouă limbi şi mai** mult **de 170 de articole, capitole şi monografii. Dintre** cărţile **şale amintim *Intenţional Interviewing*** *and Counseling,* ***Essential Interviewing*** **şi *Developmental Therapy: Teory into Practice.***

De mulţi ani **dr. Ivey a fost şi este** activ **implicat în** mai multe organizaţii **psihologice profesionale: fost preşedinte al Diviziei de Consiliere** Psihologică **a** Asociaţiei **Americane de Psihologie (Division** of **Counseling Psychology of American Psychoîogicaî Association), •membru ai** APA, **membru fondator** al **Societăţii** Americane **de** Psihologie (American **Psychoîogicaî Society), membru al Asociaţiei Americane** de Consiliere **etc. Este iniţiatorul** Asociaţiei **Microtraining în** cadrul căreia lucrează **cu** mai **mulţi** membri printre care şi soţia sa Mary **Bradford** ivey, specialist în consiliere pentru copii şi **Norma Gluckstem,** a cărei domeniu de interes este consilierea **multiculturală.**

Pe **lângă faptul că** este **o** personalitate **consacrată în consiliere,** profesor Alien. **E.** Ivey **este un om** deosebit, de o bunătate covârşitoare. La sfârşitul anului 1998 luam pentru prima dată legătura cu domnia sa via internet, **cerându-i** sprijinul în cariera mea de începător în arta consilierii. **Acest sprijin a venit imediat,** mai **repede** decât mă aşteptam **şi consta** în **materiale** şi sfaturi profesionale. Chiar dacă distanţa este mare şi chiar dacă ea nu este una faţă în faţă, **comunicarea a fost** şi **este perfectă. O parte din materialele** bibliografice **primite o constituie** cele **două volume *Basic Aiiending Skilis {Deprinderile*** *Fundamentale de Asistare)* **şi *Basic Injluencing Skilis*** *(Deprinderile Fundamentale de Influenţare)* pe **care** l-am cerut **permisiunea** să **ie** traduc. Ele sunt însoţite de două casete video, având aceleaşi denumiri şi vizând demonstrarea deprinderilor prezentate teoretic în cele două căiţi. M-arn oprit doar la traducerea **volumelor** din **raţiuni pur materiale. Tot** din **raţiuni materiale am recurs la publicarea** celor **două** cărţi **într-un singur** volum: ***"Abilităţile consilierului - Abordare din perspectiva microcomUierii".***

De ce am realizat această traducere? **în primul rând fondul de** carte în **limba română în domeniul consilierii este** foarte **limitat, după cum** este **şi accesul** la **cartea de specialitate editată** într-o limbă **de circulaţie** internaţională. Carte **de specialitate în domeniul concilierii se** cere cu atât mai **mult** cu cât conform ordinului ministrului învăţământului noul plan cadru de **învăţământ** ce se **aplică începând cu anul şcolar 1998-1999** are **una din** ariile curicuiare *Consiliere şi orientare.* Activitatea de consiliere psihologică ar trebui să fie nelipsită din orice **domeniu** şi **instituţie. Cu** alte **cuvinte, am decis să fac această traducere cu gândul de a ajuta** alte persoane, **care** poate la **fel ca şi mine** şi-ar **dori un sprijin în activitatea lor. Dacă eu** 1-arn primit de **ce nu aş** împărtăşi **acest lucru şi celorlalţi** care mai au **nevoie.**

Cele două cărţi **tratează abilităţile de comunicare eficientă, descriu etapele consilierii şi abilităţile** care **fac un prim pas spre intervenţie şi acţiune spre schimbare. Deprinderile de** asistare şi **influenţare** sunt de bază pentru buna desfăşurare a procesului consilierii. Ce este **consilierea? - un proces se sprijin, de** acordare **de ajutor unei persoane spre a-şi** atinge **scopurile,** spre **a-şi** rezolva **problemele.** Volumul **de faţă** oferă **o abordare din perspectiva microconsilierii. Microconstlierea** împarte interviul complex în părţile sale componente, recurgând apoi **la** formarea lor una câte una, oferind astfel avantajul **unei** uşoare însuşiri şi stăpâniri a unor tehnici şi strategii specifice.

Pentru a putea fi un bun consilier, întâi trebuie să învăţăm să ascultăm şi să comunicăm eficient. Din păcate, societatea noastră nu încurajează defel acest lucru, prea puţini oameni **ştiu să asculte şi să** comunice **intr-adevăr.**

In primul rând, **cele** două **cărţi** se adresează studenţilor la psihologie **sau** celor în pregătire pentru **a** deveni consilieri. Alături de teoria şi exerciţiile vizând abilităţile consilierului, **aceştia vor putea beneficia şi** de sugestiile **privind** îmbinarea **tuturor acestor deprinderi, a** aspectelor legate de consilierea de grup, de familie şi **multiculturală,** precum şi de sugestiile **privind transmiterea acestor informaţii altor persoane.**

Apoi, profesorii consilieri, desemnaţi de consiliile şcolare pentru a desfăşură orele de **consiliere conform unui curiculum naţional, pot folosi acest** volum **ca punct de** pornire **în noua activitate, formându-şi şi perfecţionându-şi abilităţile de comunicare; însuşindu-şi noi** deprinderi, poate de influenţare; încercând să-şi înveţe elevii aceste deprinderi de comunicare **eficientă; folosind sugestiile** de **la paragrafele privind consilierea de grup şi** de **familie în** diverse **dezbateri, discuţii, seminarii** pe **care la pot organiza cu întreaga clasă** de **elevi, cu** profesorii sau **cu părinţii.**

Şi în al **treilea rând, cele două** cărţi **se** adresează **celor care** doresc **să-şi dezvolte deprinderile de comunicare eficientă, indiferent de ce** profesie **au: profesori, manageri, medici, asistente medicale, secretare, vânzători etc.**

Avantajul acestei lucrări este că cele două **părţi** ale **sale nu sunt pur teoretice ci sunt puternic ancorate pe** exerciţii **practice şi foarte important, pe stilul dumneavoastră propriu de** relaţionale.

In **speranţa că** această traducere **vă este de** folos **vă** doresc **succes. Aştept sugestiile şi comentariile dumneavoastră la** următoarea adresă:

Simona Popa
Catedra de Psihologie
Universitatea din Oradea
Armatei Române **5,** Oradea
e-mail: spopa@ uoradea.ro

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE ASISTARE

EDIŢIA A III-A

Dedicaţie din partea autorilor pentru:

Bill şi John IVEY Aniie **GLUCKSTERN .**
Elizabeth şi Kafliryn **BOHN** “Fiecare dintre **voi** aţi **contribuit** fu mod special Ia **dezvoltarea raicroconsilierii.**
Participările şi încurajările **voastre** au avut un **roi** deosebit **în** procesul de evoluţie al **Micotreining-ului”**

Prima sarcină a procesu lui de consiliere este să asculţi.

***A doua** sarcină este **să asculţi** cu sensibilitate individuală şi culturală.*

CAPITOLUL 1

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE **ASISTARE:** PREZENTARE **GENERALĂ** **-**

Să asculţi o altă persoană şi să-i acorzi întreaga ta atenţie este unui-dintre darurile-cele mai valoroase pe .care **i** ie poţi face persoanei respective. Ne **dezvoltăm în** cadrul relaţiilor cu ceilalţi iar baza **relaţionării** este capacitatea de a asculta şi **de a** manifesta grijă **faţă** de cel de lângă noi. **Interviul,** consilierea şi terapia - arte de sprijin acordat celorlalţi - sunt **fundamentate** pe ascultare eficientă.

înainte de a începe, **gândiţi-vă** un moment Ia o situaţie în care v-afî simţit ajutaţi prin simplul fapt că aţi **fost** ascultaţi de cineva. Dacă puteţi, **imaginaţi-vă** acea **situaţie şi** încercaţi să reactualizaţi ceea ce aţi văzut, auzit şi simţit. Şi aşa, **amintmdu-vă** acea **experienţă** pozitivă, reflectaţi asupra comportamentelor persoanei care **vă** asculta. Realizând acest exerciţiu **simplu** veţi observa direct puterea şi utilitatea ascultării. Folosiţi **liniile** de mai jos pentru reactualizare.

Cum **v-aţi** simţit fiind pe deplin ascultat?

Ce anume **din** ceea ce a făcut persoana respectivă **v-a ajutat în mod special ?**

Experienţa dumneavoastră în **a** fi sau nu ascultaţi eficient poate **fi un** motiv care să vă îndemne să studiaţi această carte. **Aţi** şi început prin a **vă** reaminti situaţiile pozitive sau negative legate de ascultare.

Cartea -de **faţă,** *Deprinderile fundamentale de asistarea* vă va oferi posibilitatea de a **vă informa** şi de a vă însuşi cele-mai importante deprinderi **necesare** procesului consilierii, **terapiei şi** în general oricărui proces **de** acordare de sprijin. **Aceste** deprinderi vă **vor ajuta** să realizaţi un bun contact cu clienţii şi o bună înţelegere a lumii în care ei trăiesc. Mai mult, **aceste** deprinderi **sunt baza empatiei,** capacitatea **de** a trăi **o experienţă** prin prisma **celuilalt.**

Cei mai **mulţi** dintre noi tindem să sfătuim **şi să dăm** sugestii celor care **ne** cer ajutorul. Dar putem fi foarte dezamăgiţi şi **surprinşi** să vedem că ideile noastre cele bune **sunt** ignorate de celălalt. Este important să ns amintim că deseori clienţii au probleme ce cer **timp** pentru a fi dezvoltate. Nu ar fi oare mai bine să ne oprim un moment şi să ne ascultăm clientul înainte de a-i oferi sfaturi şi sugestii? Veţi vedea că aşteptând prima dată şi ascultând veţi înţelege mai uşor de ce clientul are nevoie de dumneavoastră.

Maxima centrală a *Deprinderilor;: fundamentale de ascultare* este:

Ascultă, ascultă, ascultă apoi ceva mai ***mult***
înainte de a acţiona şi de a da sfaturi. ■

Dacă vă ascultaţi şi vă asistaţi clienţii, de cele mai multe ori îşi vor putea rezolva problemele singuri. Această carte subliniază importanţa potenţialului clientului. Fundamental pentru procesul consilierii este să ne ascultăm clienţii şi să evidenţiem competenţele, forţele lor proprii.

CUM VOM ÎNVĂŢA DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE., ASISTARE?

Ideile prezentate aici sunt susţinute de douăzeci şi cinci de ani de experienţă clinică şi cercetare în domeniul procesului de interviu şi al **microconsilierii. Microconsilierea** împarte interviul complex în părţi componente iar apoi se ocupă de formarea lor una câte una. Avantajul acestui lucru este că veţi putea uşor să vă însuşiţi şi să stăpâniţi **tehnici** şi strategii specifice, ce vor genera o **schimbare** în viaţa celor cu care lucraţi.

Paşii sistemului de pregătire în **microconsiliere** sunt următorii:

1. *Introducere /faza de încălzire.* Va fi oferită o scurtă introducere pentru fiecare deprindere de bază. Problemele importante privind deprinderea respectivă vor fi **sumarizate.**

2. *Faza* ***de*** *studiu.* O scurtă **sumarizare** descrie conceptele cheie ale deprinderii care urmează a fi învăţată.

3. *Observarea modelării deprinderii.* Urmărind pe cineva executând acea deprindere ne va fi mult mai uşor să transpunem în practică cunoştinţele teoretice despre deprinderea respectivă. Modelul **înregistrat video** oferă o **alternativă** de a observa deprinderea în acţiune. Fiecare capitol va cuprinde protocoale de interviu ilustrând ideile în acţiune.

4. *Practica.* Cel mai **important aspect,** însă **este** cei **de** a practica deprinderea **respectivă.** Practicarea şi testarea deprinderilor vă **ajută** să aplicaţi cunoştinţele învăţate teoretic. **în** cazul unor deprinderi mai complexe **veţi** avea poate nevoie de mai multe sesiuni de practică.

5. *Generalizarea.* ***în*** **fiecare** capitol **veţi găsi** sugestii *pentru* aplicarea celor învăţate în **viaţa** dumneavoastră **de** zi cu zi.

Primii trei paşi se focalizează pe **învăţarea** deprinderii şi **vă** arată de **ce** o anume deprindere este importantă şi ce anume poate face ea pentru dumneavoastră şi pentru client. **Ultimii** doi paşi sun cei **mai** importanţi. Cei mai **muifi** oameni pot realiza o înţelegere pur intelectuală a procesului consilierii, **dar** acest lucru **nu-i va** face competenţi în **practicarea interviului.**

Un **intervievator competent,** eficient practică deprinderile la un nivel de expert **şi** este capabil de a folosi aceste deprinderi în mod normal în activităţile sale zilnice.

io

CARE ESTE LINIA GENERALĂ A PROGRAMULUI DE TRAINING?

Acest program conţine şase **arii de abilităţi fundamentale.** O scurtă definiţie a fiecăreia şi a funcţiei sale majore în interviu vor fi prezentate în cele ce urinează:

Deprinderea	.Definiţia şi funcţia în **interviu**
Comportamentul de **asistare**	Un comportament **verbal** şi **nonverbal** potrivit **din** punct de vedere cultural **şi** individual este central în procesul acordării **de** sprijin. Acest lucru demonstrează că ascultaţi şi că încurajaţi **clientul** să vorbească liber.
Invitaţia deschisă de a vorbi	întrebările deschise ajută clientul să exploreze problemele şi să ■ vorbească mai **mult.** întrebările închise conduc la răspunsuri focalizate, de obicei scurte.
Clarificarea - încurajarea ~ Parafrazarea	încurajările sunt scurte răspunsuri curii ar fi **încuviinţările prin** mişcări *ale capului,* ***"îhî*** *- hîm" şi* cuvinte sau *propoziţii* **scurte.** Toate **încurajează** clientul **să-şi analizeze** problema **mai în profunzime. Parafrazarea oferă** un feedback **clientului, cuprinzând** esenţa a ceea **ce s-a spus. Ea oferă** deci posibilitatea de verificare **a** acurateţei cu care ascultăm ***şi*** determină clientul să treacă ***la*** o **altă** topică.
Reflectarea sentimentelor	**Reflectarea** sentimentelor identifică şi oferă un feedback **clientului despre experienţa sa emoţională. Explorarea** emoţiilor este de bază în a ajuta clientul să ia o decizie şi **să** acţioneze în sensul ei apoi.
Suraarizarea	Această deprindere oferă **clientului** un feedback cuprinzând **esenţa unor fraze lungi ce descriu comportamente,** gânduri, emoţii. **Deprinderea este utilă pentru a** clarifica **ceea** ce **s-a întâmplat *în*** segmentele cheie ale interviului, dar este **recomandată utilizarea ei ia începutul şi sfârşitul interviului.**
Integrarea deprinderi!or - Cinci paşi ai **interviului**	Segmentul final ai acestui program îmbină celelalte deprinderi, prezentate **mai** sus **într-o formă** de interviu bine **realizat. Veţi descoperi că este posibil sâ** conducem **un interviu întreg folosind doar deprinderile de** asistare. **Sunt definiţi cinci paşi** specifici **ai interviului.**

Aceste deprinderi sunt numite *secvenţa fundamentală* ***de ascultare.*** Cercetări şi observaţii **amănunţite au** evidenţiat **că nu numai consilierii sunt singurii** care **folosesc aceste deprinderi.** Un medic competent îşi ascultă pacientul înainte de a pune un diagnostic. **Un** manager **trebuie** să-şi asculte **subalternii** şi să **afle faptele importante înainte de a lua o anumită decizie.**

Veţi **descoperi că secvenţa fundamentală** de **ascultare este** critică **pentru multe situaţii. Dacă** ascultaţi cu atenţie veţi vedea că răspunsurile vor veni **cu** uşurinţă de **la** cel pe **care-1 veţi** ajuta. Dacă clienţii nu vor veni cu propriile răspunsuri, **cel** puţin aţi obţinut o informaţie de **bază, care vă va fi de** folos **pentru a acţiona** mai eficient **în continuare.**

Odată ce **aţi** studiat şi aţi reuşit să stăpâniţi deprinderile de mai sus, veţi **urma** un nivel **mai avansat** al **instrucţiei, nivel** ce **vă va** permite **să adaptaţi deprinderile într-o varietate de situaţii. Evidenţierea comportamentelor, gândurilor** şi **sentimentelor** clientului **rămâne** însă centrală.

Stilul pozitiv de ascultare şi intervievare tinde **sâ** fie **mult mai** eficient, indiferent **de** mediul în care lucraţi. Căutarea evaluărilor pozitive va fi discutată **în** cele ce **urmează.**

ACCENTUAREA POZITIVULUI (**BAR** ATENŢIE LA **NEGATIV**)

Consilierii începători au tendinţa de a fi fascinaţi de "poveştile de război", de problemele şi necazurile cuiva. întrebările lor, comentariile şi atenţia se **focalizează** pe ceea ce este negativ î.o **viaţa clientului. Este fascinant să** afli **lucruri din viaţa intimă a cuiva. Dar a ajuta pe cineva** nu înseamnă a te amesteca în treburile celuilalt.

Dacă vă **focalizaţi pe "poveşti de război", clientul** vâ **aruncă mreje încântat că cineva îl** ascultă **în** sfârşit. Un posibil rezultat al amestecului unu? consilier naiv în **treburile** celuilalt şi **al nevoii unui client de a** împărtăşi **cuiva cât** de **rea este lumea ar fi definirea situaţiei** în **termeni mult mai gravi decât este ea** în. **realitate.**

La cealaltă extremă, unii consilieri începători sunt aşa de anxioşi încât **încep** să **liniştească clienţii înainte de a asculta întreaga lor poveste. Poziţia salvatorului este chiar mai periculoasă decât varianta amestecului în problemele celuilalt.** Mulţi consilieri **profesionişti** şi **voluntari sunt atât de doritori de a ajuta clientul** sâ **facă faţă** situaţiei ce-1 supără, că **denaturează şi ascund problemele pentru** a **nu face** clientul să **se** simtă **rău. Fiţi atenţi la compătimire?**

Oamenii **vor vorbi** despre **ceea ce alţii vor dori** să **audă. Dacă un consilier începător** va asculta **doar slăbiciunile şi** problemele, **clienţii vor** vorbi doar despre **acestea.** Este **bine şi** necesar **ca *pacientul să-şi*** spună păsurile, ***dar*** acestea suni doar **o** *parte* ***a*** imaginii vieţii sale. Pe de **altă** parte, dacă consilierul evită aspectele **mai** grele, **la fel** va face şi clientul.

O **altă** maximă a procesului de acordare de sprijin este:

> ***Clientul va*** *vorbi despre* ***subiecte pe*** *care* ***noi suntem***
> *capabili şi doritori de a le asculta.*
> *Oricum evitaţi amestecul în treburile celuilalt şi poziţia salvatorului*

Deci, **considerăm** că **un anumit timp din sesiune, consilierul** începător **este bine să** se **focalizeze pe capacităţile şi forţele pe care clientul** ie are **în confruntarea eu problemele din lumea** care **îl înconjoară. Acest lucru înseamnă ascultarea atât a comentariilor** pozitive **cât şi a celor de factură negativă. De exemplu:**

Client: **Mă** simt confuz, nimic nu se **întâmplă** cum. trebuie. Societatea este în întregime întoarsă pe dos. Bogaţii devin **din** ce **în** ce mai bogaţi, săracii devin din ce **în** ce **mai** săraci. Muncesc din greu **dar tot nu progresez.**

Consilier: (Accentuând negativul) Societatea este Intr-adevăr aspră, simţi că **nu** mai ai

nici o speranţă. Ce altceva te necăjeşte?

Consilier: (Accentuând pozitivul) Să-ţi pierzi slujba în vremurile de astăzi este dureros. **Te-am** auzit spunând că **ţi-ai** făcut datoria aşa **cum** trebuie. **Mi-ai** putea spune câteva lucruri specifice pe care **le-ai** făcut în timp ce lucrai şi de care **eşti** mândru?

Consilier: (firea pozitiv) **Nu** te îngrijora, totdeauna este întuneric înaintea zorilor. **(Salvatorul) Sunt** îngrijorat: şi **eu. Vom găsi noi o cale. Ce** vrei **să** fac **pentru** început?

Primul răspuns scoate în evidenţă sentimentele de disperare şi lipsă de speranţă ale **clientului** şi **poate** fi un **răspuns satisfăcător într-un context mai larg. Dar** poate fi şi **un răspuns ce întăreşte comentariile negative ale clientului** despre sine **şi despre necazurile** sale. **Al doilea răspuns** evidenţiază **sentimentele, dar** de asemenea subliniază şi aspectele negative ale situaţiei, determinând clientul să caute resurse pozitive. Al treilea răspuns (compătimirea) este deseori de folos, dar nu folosită în exces. Acest: răspuns *nu* evidenţiază durerea clientului iar consilierul îşi asumă întreaga .responsabilitate pentru rezolvarea **cât** mai curând a dificultăţilor.

O altă maximă ar fi:

Focalizaţi-vă *pe pozitiv -*
căutaţi aspectele pozitive ale clientului şi situaţiei prezentată de *'client.*

ASPECTE CHEIE ALE UNUI PROCES DE SPRIJIN EFICIENT: RESPECTUL FAŢĂ DE SINE ŞI DE CLIENT

Am observat că **unii** dintre consilierii începători sunt îngrijoraţi de ce anume **ar** trebui să facă **pentru a** se relaţiona **cât** mai **bine cu clientul. Sunt aşa de preocupaţi de a** face **lucrul** care **trebuie, că devin confuzi** şi **mai puţin eficienţi. Este important** să **vă formaţi o teorie solidă şi** o filozofie proprie privind acordarea de ajutor. Sugerăm două lucruri cheie **în** vederea acestui **lucru.**

Primul pas spre un proces de sprijin, **eficient este** şi cel mai **important** - ***respect şi*** *încredere* ***în tine însăţi]*** **Până** nu **vă veţi simţi dumneavoastră bine, nu veţi** putea **ajuta** o **altă persoană.**

Fiecare apoi trebuie să-şi definească **stilul** propriu de consiliere. Când o deprindere vă atrage, **mergeţi** mai departe şi **încercaţi-o ... dar totdeauna fiţi** siguri **că vi se potriveşte. Pe** de **altă** parte, dacă acea deprindere **nu vă** ispiteşte, o idee bună ar fi probabil, să încercaţi să verificaţi acest lucru direct. Dar dacă **simţiţi că nu** este compatibilă cu **stilul** dumneavoastră propriu, este bine să conştientizaţi acest lucru şi să vă păstraţi **stilul** pe **care-î** aveţi.

O **altă** maximă importantă:

Ca şi consilier poţi fi cel ***mai*** *eficient dacă eşti sincer* ***cu*** *tine însuţi.*
Căutaţi să vă definiţi stilul propriu de consiliere.

A doua sugestie legată de filozofia procesului de acordare de ajutor vine dinspre orientarea acestei **cărţi, şi anume dinspre** deprinderile **de** bază. **Noi înşine am descoperit că cea** mai **mare confuzie** din **cadrul interviului** dispare, **atunci** când **dorim să ascultăm cu atenţie pe celălalt.**
Când vă veţi simţi **confuzi,** pierduţi sau îngrijoraţi de ce trebuie să faceţi mai departe în **interviu - ascultaţi şi folosiţi deprinderile de asistare prezentate în această** carte.

Această lucrare se focalizează pe actul de ascultare a clientului. Dacă **respectul de sine reprezintă doar** o **jumătate, cealaltă** jumătate **este dată de** ***respectul faţă de client. O*** **modalitate eficientă** de a **stima pe** celălalt este **de** a-1 **asculta şi de a** asista cu **atenţie şi** respect la ceea ce îţi spune.

DORIŢI SĂ ASCULTAŢI ŞI SĂ ÎNVĂŢAŢI DE LA CLIENT?

Tentaţia majoră **în acordarea de sprijin este** de **a încerca să rezolvaţi** problema **clientului cât** mai repede posibil. Consilierul începător deseori, abia. oferă clientului **timp** să-şi expună problema **înainte de** a începe să ofere soluţii.

Vă sugerăm să staţi departe de **a** da sugestii celor cărora le veţi acorda ajutor în cadrai **seminariilor** din acest program. Sarcina dumneavoastră este de **a fi** un bun ascultător, de **a** demonstra calitatea deprinderilor dej asistare. Sfatul, **interpretarea** sau sugestia se vor realiza **mai târziu, într-o fază** mai **avansată a procesului** de **sprijin.** *Sarcina* ***dumneavoastră*** *este* ***să*** *ascultaţi.* Foarte puţini oameni în societatea noastră sunt buni ascultători. Pare să fie **trist** că trebuie **să-i** învăţăm pe oameni să asculte, dar este o deprindere esenţială pe care cultura noastră nu o încurajează.

Va fi greu poate pentru **dumneavoastră** să ascultaţi şi **să** nu mai vorbiţi. Chiar **mai dificil poate** va fi să **lucraţi o dată cu câte** o **singură deprindere a microconsilierii. Veţi dori poate** să folosiţi mai **multe** şi diferite deprinderi în acelaşi **timp.** Să te poţi opri asupra unei singure deprinderi, de exemplu parafrazarea, poate **fi dificil** de realizat şi poate să **nu** pară ca **fiind**
..........ceva-naterafi Orieum-parafrazarea-efieientă- este-difîeilă-în sine -şi-fără să-vă- -supăraţi,.........este- e ....
deprindere pe care **niciodată nu o poţi stăpâni** pe **deplin.**

Ideile prezentate aici **sunt** simple şi clare. Acest lucru **nu înseamnă** că practica **nu** mai este **necesară. Faptul că puteţi înţelege bazele asistării unui client nu înseamnă că veţi putea** folosi aceste **idei când vă veţi confrunta cu un pacient dificil şi provocator. Chiar şi un consilier cu cea mai veche** experienţă **beneficiază în urma faptului că acordă** atenţie, **că asistă un client, mai** are **câte ceva de învăţat.**

O **întrebare crucială pe** care **merită să vi-o adresaţi este dacă doriţi sau** nu să **munciţi spre** a deveni cel **mai eficient ascultător posibil. Practica** este **esenţială pentru a reuşi să stăpâniţi** deprinderile. **A oferi** sugestii **şi răspunsuri** este **uşor, ascultarea eficientă cere însă mai mult** efort.

DEPRINDERILE FUNDAMENTAU: **DE** ASISTARE, **EMPATIA RALĂ** ŞI ÎNCREDEREA ©E BAZĂ

Empatia vă cere să **trăiţi** lumea celeilalte persoane **în** mod acurat, să vedeţi lumea aşa cum cealaltă persoană o vede, să auziţi ceea ce celălalt aude, să **simţiţi** ceea ce-celălalt simte, Empatia. cere

capacitatea de a suspenda propriile gânduri şi sentimente şi de a intra în lumea celuilalt.

Empatia culturală extinde conceptul de **empatie** la un alt nivel. Locuim Intr-o lume **multiculturală,** pluralistă. Importanţa deprinderilor de **ascultare** se amplifică atunci când **căutăm diferenţele culturale. Nord americanii din Europa, America Latină, Asia şi** Africa **reprezintă medii culturale diferite. Stilul lor de comunicare** individuală şi **de grup este** diferit.

Bărbaţii şi femeile reprezintă culturi diferite. Cercetările relevă **că femeile tind** să fie ascultători **mai** eficienţi decât bărbaţii. Ele reuşesc să fie **mult** mai implicate în ascultare activă şi să demonstreze acest lucru **atât** prin deprinderile **de** ascultare verbale **cât** şi prin cele **nonverbale.** Bărbaţii pot de asemenea să asculte eficient, dar le va cere **mai multă** muncă şi mai **mult** efort.

Fără a ţine seama de sex sau mediul cultural, pătrunderea **empatică** în lumea cuiva este facilitată de deprinderile de asistare, discutate aici. Aceasta. înseamnă că aveţi **responsabilitatea de a** asculta şi observa. Dezvoltarea încrederii de bază şi a unei bune **relaţionali** este esenţială.

încrederea de bază **şi "o bună** relaţionale" **nu sunt** uşor **de definit. O să** vâ. rugăm **să vă** analizaţi,, să observaţi propriile dorinţe şi interesul faţă de **oameni.** Veţi găsi că fiecare **individ, indiferent de mediul cultural are un stil propriu. Unii vor dori să** vi **se** împărtăşească rapid, în timp ce **alţii** vor fi mai ezitanţi - **veţi** simţi destul de devreme în şedinţele de consiliere gradul de deschidere al clientului. Cu clienţii care sunt gata să vorbească, **deprinderile de** ascultare prezentate **aici vor putea** fi **aplicate** imediat. Cu **ceilalţi, veţi avea nevoie să** petreceri **un timp** anume **pentru a dezvolta înainte o relaţie de** încredere.

Există multe **modalităţi** de formare a încrederii şi acestea depind de dumneavoastră şi de client. **In** timpul **acestui** proces **de** construire **a încrederii reciproce,** veţi **conştientiza ...importanţa- comportamentului -de** -asistare......ş-i **-a-deprinderilor** -de- **ascultare*** -deprinderi-, vitale ..... pentru o **bună relaţionare.**

Câştigaţi încrederea clientului, astfel încât să puteţi apoi asculta eficient.

Suntem deseori întrebaţi dacă **microconsilierea** este o teorie, o metodă de consiliere prin **ea** însăşi, sau dacă este mai degrabă **un set** de deprinderi practice. Credem că ideile şi **deprinderile expuse aici** sunt **semnificative atât** teoretic **cât şi practic. Microconsilierea a fost iniţial dezvoltată ca un set de deprinderi pentru a** folosi **altor teorii. Dar, indiferent de teoria** pe care **o îmbrăţişaţi, veţi descoperi că deprinderile de asistare sunt de mare preţ în devenirea** unui consilier şi terapeut eficient.

Asistarea şi ascultarea pot fi suficiente la un moment dat pentru un consilier şi ***psihoterapeut*** *eficient.*

Deprinderile fundamentale de asistare sunt de bază **pentru** procesul de acordare de sprijin. A **doua serie** ***Deprinderile fundamentale*** *de* ***influenţare*** **se** focalizează pe **capacitatea de a** produce schimbarea. Sugestii bibliografice vor fi prezentate în cele ce urmează.

SUGESTII BIBLIOGRAFICE ŞI ÎNREGISTRĂRI VIDEO

Ivey, A. & Gluckstern, **N.** *Basic Influencing Skills.* **North** Amherst, Massachusetts: **Microtraining,** 1984.

Această carte şi casetele video însoţitoare constituie un program ce urmează *Deprinderilor fundamentale de asistare.* Deprinderi **cum** ar fi interpretarea, destăinuirea şi **antrenamentul aserîiv sunt incluse** în aceste **serii mai avansate. Sunt de asemenea exprimate idei despre dimensiuni ale empatiei cum** ar **fi concreteţea, confruntarea şi caracterul nemijlocit.**

*Materiale care susţin pregătirea în consilierea **multiculturală***

Sue, **D.** *Barriers **to** Cross **- Cultural** Counseling, **Cultural Identity Development, and** Culture **Specific Strategies in Counseling.*** **North Amherst, Ma: Microtraining, 1990, 1991.**

Trei casete video ce prezintă chestiuni specifice consilierii şi terapiei multieulturale. *Culture **Specific Strategies*** este **o casetă** foarte utilă **ce poate fi folosită** pentru **a însoţi pregătirea în *Deprinderile fundamentale de asistare.***

Sue, D **& Sue,** D. *Counseling **in** the Culturally Different.* New York: Wiley, 1990.

O sursă excelentă pentru documentarea privind consilierea cu clienţii provenind dintr- o cultură **diferită.**

Alte cărţi şi materiale din domeniul microconsilierii

Ivey, A. ***Intentional** Interviewing **and Counseling.*** **(Second Edition) Pacific Grove, Ca: Brook** /Cole, Î988. "

O prezentare generală a interviului **şi a** deprinderilor **consilierului. Se acordă atenţie** specială **împărţirii deprinderilor pe secvenţe, dezvoltării unui plan de tratament şi selecţiei potrivite a acestora.**

Evans, D. Hearn, IVI., Uhiemann, M., and Ivey, A. ***Essential Interviewing: A** programmed **Aproach to** Effective Cornunicaiion.* **(Third Edition) Pacific Grove, Ca.:Brooks / Cole,** 1992.

Un text programat descrierii conceptelor microconsilierii.

Ivey, A. ***Microcounseling:** Innovations **in Interviewing.*** **Springfield, 111.: Thomas, 1971.**

Descrierea originală **a microconsilierii. Cea de a doua ediţie este a doua** cea mai **citită** carte **în domeniul consilierii** din **ultima decadă.**

Ivey, A & Authier, J. *Mlcrocounselîng: **Innovations in** Interviewing, **Counseling, Psychotherapy, and Psychoeducation.*** (Second Edition) **Springfield, III.: Thomas, 1978.**

Aproximativ dublă **ca şi mărime faţă de textul original despre** microconsiliere, **această carte actualizează** cercetarea şi **practica clinică şi discută** peste **150** de studii realizate **în domeniul microconsilierii. Mai mult de 15 instrumente** de **cercetare sunt incluse în această carte.**

Ivey, A, *Managing Pace to Face **Comunication:** Survival Tactics for People and Products in the 1990'* A, Lund, Sweden: ChaitweM - **Bratt,** 1988. (Available from **Microtraining Asociates, Inc.)**

Aplicarea deprinderilor de asistare şi influenţare în afaceri.'Casetele video pot fi folosite în educarea managerilor.

Ivey, A., **Ivey,** M,, and Simek - **Downing,** L. Counseling and Psychotherapy: Multicultural 'Perspectives (3rd Edition) Boston: **Allyn** & Bacon, 1993.

Un tex introductiv bazat pe modelul **microdeprinderiior** ce include **informaţii** despre curo. deprinderile sunt împărţite în. secvenţe **şi'** folosite **în** diverse orientări psihologice. Accentul cade pe populaţiile **multiculturale.**

*Două **cărţi** ce aplică conceptele **microconsMerii în** domeniul **dezvoltării pot fi de** asemenea de mare interes:* ■

Ivey, A. *Developmental Therapy: Theory **into** Practice,* San Frarielseoriossey - Bass, 1986.

Teoria şi practica legată de cum am putea integra noile texte despre teoria Piageiiană **în** procesul consilierii.

Ivey, A. ***Developmental Strategies for Helpers Individual, Family and*** *Network Interventions. Pc if ic Grove,* ***Ca.: Brooks / Cole,* 1991.**

Aplicaţii **ale** teoriei dezvoltării **în** procesul consilierii **şi psihoterapie!.** Puteţi găsi multe protocoale, aplicaţii clinice **şi** aspecte **multiculturale.**

Cărţile şi casetele video despre **microconsiliere au fost** curent, traduse **în** limbile: chineză, daneză, olandeză, franceză, germană, greacă, **indoneziana,** japoneză, norvegiană şi suedeză. O versiune în engleza britanică va fi curând pusă la dispoziţia, cititorilor. Pentru informaţii suplimentare scrieţi, pe adresa: Mkirotxai.fii.iig Associates, Box 641, North Amherst, Massachusetts, 01059.

Comportamentul de asistare
diferă ds la o cultură la alta.

Există mai multe modalităţi eficiente
de a asculta o altă persoană.

CAPITOLUL **2**

COMPORTAMENTUL DE ASISTARE: TEMELIA ASCULTĂRII EFICIENTE

Primul lucru pe care consilierul trebuie să-l înveţe este să-l *asculte* pe client. Dar ce este ascultarea? **Cu** toţii ştim ce este, da.r definirea ei în termeni precişi este cu **totul** altceva. Scopul central al acestei **prime** sesiuni de **microtraining** este să **vă** ajute să **identificaţi** ce este ascultarea şi să **luaţi în** considerare cât **mai** .multe implicaţii ale acestei **definiţii.**

Exerciţiile şi textul acestui capitol urmăresc să **vă** ajute să:

1. înţelegeţi importanţa ascultării eficiente.
2. Definiţi cele patru dimensiuni centrale ale **comportamentului** de asistare **şi** să identificaţi unele diferenţe individuale şi culturale critice ce stau la baza asistării eficiente.
3. înţelegeţi conceptul de atenţie selectivă. Clienţii vor avea tendinţa să vorbească despre subiecte pe care veţi fi doritori să îe ascultaţi.
4. Demonstraţi **comportamentul de participare în** practica **individuală cu interviul. Sunteţi de asemenea încurajaţi să** aplicaţi aceste **concepte** în sesiuni de practică **pe grupuri.**
5. Folosiţi comportamentul de asistare **în** viaţa dumneavoastră de zi **cu** zi şi de asemenea să **luaţi** în considerare **modul** în care i-aţi putea. învăţa pe **alţii** această deprindere.

CE **NU** ESTE ASCULTAREA?

Un mod eficient de **a descoperi,** natura ascultării este de a examina ceea ce ***nu*** *este* ea. Găsiţi o altă

persoană **şi încercaţi următorul** exerciţiu **sau urmăriţi comportamentul unei alte perechi:**

Persoana .1 **este intervievatorul /' cel ce** ajută. **Sarcina ei este să** asculte **într-o manieră cât mai** rea. **posibilă. Este indicat să** exagereze. **Puteţi de** asemenea să **vă** gândiţi **la un individ cu** care **aţi** vorbit cândva şi care nu **a manifestat** interes **în a vă asculta.**

Persoana 2 este **clientul / cel** ce **are** nevoie **de ajutor. Fără a lua în considerare comportamentul intervievatorului,** sarcina **dumneavoastră este să** continuaţi să vorbiţi.

Topici sugerate pentru un joc de **rol** rapid, **de** două minute sunt: interviul pentru post, o discuţie **despre un conflict în familie, alegerea cursurilor sau orice subiect de interes comun pentru** intervievator şi intervievat.

Scrieţi mai jos observaţiile privind ceea ce nu este consilierea / respectiv procesul de acordare de ajutor. După ce aţi **făcut** acest lucru, verificaţi dacă lista .reprezintă **comportamente** observabile, ceva ce puteţi vedea (de exemplu, consilierul poate să pară anxios, adevărat, dar care este comportamentul pe care-1 vedeţi dumneavoastră şi vă face să credeţi că ea / el este anxios? **Îşi** frânge mâinile, stă tensionat, se bâlbâie?).

Comportamente specifice observabile **ce** reprezintă ascultarea ineficientă:

După discuţiile cu clientul şi ca ceilalţi colegi, probabil că veţi completa lista de mai sus. Ca şi **pas** final, **consultaţi lista** şi **observaţi** lucrurile **pe care le** consideraţi cele **mai importante.** Subliniaţi acele puncte pe care **le-aţi** avea **în** vedere dacă ar trebui să predaţi abilităţile consilierului. **In** textul care va **urma** veţi găsi ceea ce cercetarea şi practica au evidenţiat ca fiind **de** bază. **Este totuşi important să** vă **amintiţi propria listă pentru** că este **a dumneavoastră,** este **unică** şi **vă oferă soluţii importante, fiind propria dumneavoastră abordare în analiza unui** interviu şi **a** modului în care putem să-i învăţăm pe alţii să realizeze **un** intervin eficient.

Descrierea *deprinderii fundamentale* **ce urmează constituie baza deveninirii unui bun consilier. Comportamentele ce vor fi discutate** în **continuare sunt** temelii **ale ascultării eficiente, fără ele,** chiar şi cei **mai** bun consilier poate să eşueze.

COMPORTAMENTUL DE ASISTARE: DEPRINDEREA DE BAZĂ # 1

Cea **mai de** bază abilitate necesară procesului de acordare de ajutor este aceea de a-i asculta pe **cei ce intenţionezi să-i ajuţi. Dar ce este** ascultarea? Folosim **termenul de** "comportament **de asistare"** pentru **a ne reaminti că ascultarea este** constituită **din dimensiuni** specifice **şi observabile. Comportamentul de asistare este** o **deprindere fundamentală** destul **de simplă - dar cu multe şi** profunde implicaţii.

Comportamentul de asistare cuprinde patru dimensiuni cheie:

1. *Contactul **vizual.*** **Dacă vorbiţi cu** cineva, **uitaţi-vă la ea /** el. **Nu este nevoie să** priviţi **fix,** doar

fiţi conştienţi că vorbiţi cu o altă persoană. Observaţi de asemenea pauzele **contactului** vizual. Când **priviţi în altă parte uneori spuneţi** persoanei **cu care staţi de** vorbă **că nu** participaţi intr-adevăr la discuţie (**nu** priviţi fix **însă,** pauze naturale au loc). Mai **târziu, veţi observa că pauzele** contactului **vizual din partea clientului vă oferă** indicii **despre unde "este el cu gândul"** în **acel moment.** Dar **despre asta vom discuta mai târziu.**

2. *Limbaj corporal atenţionai.* Deseori credem **că procesul** consilierii **este o** relaţie **verbală.** Cineva estima că 85% din **comunicarea** noastră este **nonverbaiă. Gândiţi-vă** un moment - cum **corpul dumneavoastră comunică faptul că** ascultaţi **pe cineva? Descoperiţi stilul dumneavoastră propriu şi natural şi verificaţi discutând cu** ceilalţi **care** sunt elementele

comune. Postura de bază ce exprimă ascultare atentă în cultura noastră este postura relaxată, uşor înclinată **în faţă.** Dar descoperiţi propriul stil - dacă nu sunteţi sinceri cu dumneavoastră, **veţi** apărea **ca neacordând** atenţie clientului **dumneavoastră.**

Mai târziu veţi putea observa mici senine de tensiune **(încruntări,** gură sau obraz tensionat, pumni încleştaţi, schimbări marcante ale posturii corporale în momente **cheie** ale interviului) atât **la** dumneavoastră cât şi ia client. Dar pentru început, adoptaţi simplu o poziţie corporală relaxata şi **comunicaţi** că sunteţi implicaţi. De-a lungul acestor **seminarii** veţi conştientiza din ce în ce **mai** des limbajul corporal şi importanţa **sa în** comunicare.

3. *Vocea,* Schimbările ratei, volumului şi tonului vorbirii deseori indică interes şi **dezinteres.** Ezitările în vorbire sau. bâlbâielile deseori se manifestă ca şi puncte de tensiune. Emoţiile şi sentimentele sunt de **ce Se** mai limite ori trădate de voce.

4. *Urmărirea mesajului verbal. O* întrebare frecventă ce apare ia consilierii începători este "Ce să **spun?".** Noi recomandăm, ***relaxaţi-vă*** **- nu ajută la nimic** să **deveniţi nervoşi şi tensionaţi. Când nu ştiţi ce** să spuneţi, **reveniţi la ceea ce** clientul a comunicat **înainte** şi **răspundeţi acestui lucru într-un mod natural.** Direcţionaţi **răspunsul dumneavoastră spre ceea ce clientul** relatase mai **devreme în** şedinţă. ***Rareori este*** *necesară introducerea* ***unui*** *nou subiect.*

Prima dumneavoastră sarcină este să menţineţi ceea ce **s-a** discutat înainte. In sumar nu schimbaţi topica!

Diferenţe culturale. **Este** foarte **important** să **vă amintiţi că stilul comportamentului de** asistare diferă în **funcţie** de grupul **cultural** şi etnic. Contactul, vizual la **unii** americani nativi din **sud-est poate** reprezenta **un** act ostil, distanţa fizică **dintre doi vorbitori poate varia de la o cultură la alta**
(de exemplu, oamenii din Orientul Mijlociu stau **mult** mai aproape **unii** de ceilalţi decât cei din USA, **clasa de mijloc**) şi **tonul** vocii **standard al** englezilor **americani poate fi încet şi plictisitor**
pentru unii latini. **Comportamentul de** asistare **apare a fi un fenomen cultural** universal. Dar, deprinderile de asistare însă se manifestă diferii între oameni.

Mai jos vom **surnariza** numai câteva, diferenţe **cheie** între grupuri, **în** ceea ce priveşte deprinderile de *ascultare.* ***Amintiţi-vă că*** **diferenţele** ***în*** **cadrul aceluiaşi grup** variază ***de asemenea în proporţii*** **mari.** Evitaţi **stereotipizarea clientului dumneavoastră.**

Contact vizual	Americanii africani, **latinii** şi americanii **nativi** pot evita contactul vizual **în** semn de respect. La **latini,** contactul vizual susţinut poate reprezenta o provocare **la** autoritate. **Un** cap plecat poate li **un** semn de respect la americanii nativi.
Limbaj **corporal**	Americanii africani, pot avea un comportament public ce pare a fi emoţional intens **şi** demonstrativ pentru americanii europeni, O palmă peste spate poate insulta un american asiatic sau un latin.
Vocea ••	Latinii deseori când se întâlnesc îşi transmit salutările şi plăcerea de a se fi întâlnit, înainte de a trece la discuţii. Americanii europeni tind să valorifice stilul vocal controlat şi **liniştit, stil** văzut de alte grupuri ca **manipnlativ** şi rece.
Lfemărirea mesajului verbal	Americanii asiatici pot să prefere o comunicare mai subtilă şi indirectă şl să considere **stilul** american-africari şi **american-**european prea direct şi **confruntativ.** întrebările personale pot fi în mod special ofensive pentru americanii nativi.

Diferenţe individuale. Similar, clienţii **variază şi** ei **în ceea ce priveşte patteraul** comportamentului de **asistare. Un** client depresiv va avea dificultăţi în ceea ce priveşte menţinerea contactului vizual cu dumneavoastră şi va prefera **o** singură topică - cât de rea şi nedreaptă, este lumea. **Un** client vorbind despre problemele dificile sau **care-]** pun în încurcătură poate evita contactul vizual şi va schimba subiectul. Când cineva combină **variaţia** individuală **cu** cea culturală, este clar că această deprindere de bază a ascultării poate deveni foarte complexă.

Se sugerează deci, **nu** doar să demonstraţi comportamentul de asistare, dar să şi *observaţi* ***paternurile*** *acestuia la alte persoane.* Puteţi găsi că ceea ce poate fi un comportament nepoliticos sau distant aî clientului este corespunzător din punct de vedere al culturii sale, **în timp** ce **stilul** dumneavoastră propriu poate fi interpretat de client ca **fiind** nepoliticos. Şi pe măsură ce vă veţi **perfecţiona** deprinderile **de** observare, **veţi constata mari diferenţe individuale în cadrul aceleaşi culturi. Comportamentul de asistare oferă un cadru** de **observare a propriului comportament** şi a comportamentului clienţilor.

Sumar. **Pe** scurt, scopul dumneavoastră **în** intervin este să **fiţi** un bun ascultător, utilizând comportamente specifice, observabile potrivite din punct de vedere cultural:

1. Utilizaţi contact vizual variat pentru **a** comunica **cu** clientul. Fiţi conştienţi că grupuri diferite cultural **pot** avea **patern uri** diferite ale contactului vizual.

2. **Menţineţi o postură atenţională folosind gesturile şi** poziţia **relaxată. Folosiţi-vă corpul pentru** a comunica implicare.

3. **Utilizaţi un ton vocal natural.** Vocea dumneavoastră **comunică emoţiile.**

4. **Păstraţi** subiectul. **Nu schimbaţi topica** şi **nu** întreruperi. **Luaţi aminte la** ceea **ce clientul** a **spus şi extrageri** de **aici** anumite **indicii despre client sau despre subiectul în discuţie. Nu este necesar să vă** gândiţi **la ce** veţi **răspunde** în **continuare. Clientul oricum** vă **va povesti.**

Dacă deveniţi confuz **şi nu** ştiţi ce **aţi** putea spune clientului, ezitaţi **un** moment şi **întoarceţi-vă la** ceea ce clientul comunicase mai devreme şi **v-a** trezit interesul. Faceţi **un** comentariu sau puneţi o întrebare despre acest subiect. încă participaţi! Această soluţie simplă este salvatoare atât pentru consilierul începător cât şi pentru profesioniştii experimentaţi.

UNDE **VĂ** FOCALIZAŢI **ATENŢIA?**

Scopul urmărit aici este să **sumarizăm** mai departe unele implicaţii ale **comportamentului** de asistare* **cu** referire **în** special **la "stilul"** consilierului. Punctul esenţial este:

> Clientul vorbeşte despre ceea ce consilierul ascultă. **La prima** vedere deprinderile de asistare dau începătorului impresia de natură "non-directivă". Deprinderile de asistare direeţioiiează **însă pe atât** de **mult** pe **cât** ascultă.

De exemplu, **un** client poate spune **"Am** rezultate **slabe** la şcoală în această **lună.** Sunt supărat. Lucrurile merg **rău** acasă - manii **şi tati** vorbesc despre divorţ". înainte **de** a merge **mai** departe scrieţi mat jos ce i-aţi putea spune acestui client.

I-aş spune:

Comparaţi răspunsurile dumneavoastră cu cele cinci posibilităţi de **mai** jos care toate vizează intr-un **fel** comportamentul **clientului:**

1. "La ce materie ai cele **mai** multe probleme?"
2. "Eşti tensionat acum."
3. "Eşti foarte îngrijorat de ceea ce neînţelegerea dintre părinţii **tăi** ar putea însemna pentru **tine?"**
4. **"Ce** se întâmplă de fapt acasă?"
5. "Ce lucrează tatăl **tău?"**

Răspunsul selectat de consilier deseori spune **mai multe** despre el decât despre client. Observaţi ce anume aţi selectat pentru a continua discuţia. Ce subiecte deschideţi şi închideţi? Ce evitaţi? Ce reduceţi **la** zero?

In exemplul **de mai sus primul răspuns** se **focalizează pe activitatea şcolară, următoarele două pe** sentimentele **clientului,** ultimele două asupra contextului familial. Toate răspunsurile exprimă asistare **şi sunt potenţial utile, dar fiecare răspuns se** focalizează **asupra** problemei **din puncte** diferite de vedere,

Este important să observaţi topica asupra căreia **v-aţi** axat şi subiectele pe care le-aţi evitat. **In** exemplul de **mai** sus, activitatea şcolară, sentimentele personale ale clientului şi atmosfera din familie sunt toate importante. **însă,** cei **mai mulţi** experţi consideră că cel mai important lucru este **focalizarea** pe sentimentele şi gândurile clientului *(#2* şi #3 de mai sus). **V-aţi** focalizat prima dată pe client, pe problemele de şcoală, familie sau alte probleme?

Trei aspecte ale comportamentului de asistare vă oferă indicii importante despre "stilul" dumneavoastră. De exemplu, când faceţi pauze ale contactului vizual? Inconştient pliviţi în **altă** direcţie când cineva vorbeşte despre religie, astfel indicând că acesta este un subiect despre care nu sunteţi **interesat să** ascultaţi? Strălucesc **ochii dumneavoastră când clienţii vorbesc** despre sex şi descoperiţi **că toţi clienţii dumneavoastră vorbesc** despre **asta? Examinarea atentă a casetelor** video pe care ie puteţi înregistra vor putea releva punctele **în** care **întăriţi** anumite comentarii ale **clientului şi stingeţi altele.**

Similar, observaţi **limbajul dumneavoastră corporal** în relaţie **cu diverse subiecte. Când staţi** aşezaţi departe, retraşi în spate, strângeţi **pumnul** sau sunteţi relaxat? Ce comunică limbajul **dumneavoastră corporal** clientului **dumneavoastră?** Deseori **veţi** descoperi că **atunci când ascultaţi, aveţi o** poziţie **în oglindă cu clientul. Acest** lucra **este numit** "sincronia mişcării" **şi este o variabilă** care poate fi **studiată** doar prin înregistrare **video.**

Exemplele de mai sus ilustrează importanţa atenţiei **selective în urmărirea mesajului verbal. *încă*** *o dată, clientul vorbeşte despre subiecte pe care dumneavoastră doriţi şi sunteţi capabili să le ascultaţi.*

Monitorizaţi constant patemurile dumneavoastră de atenţie selectivă **atât cele verbale cât** şi **cele nonverbale. Vă** vor oferi **un** indiciu asupra stilului dumneavoastră propriu. In final, observaţi "procentul **vorbirii". Unii** consilieri vorbesc prea **mult.** Asistarea **este legată de ascultare.** Oferiţi **clientului** suficient **timp pentru a vorbi despre** temele **care îi** interesează? **înregistraţi audio sau video o sesiune de practică şi observaţi cât de mult vorbiţi şi cât de mult vorbeşte clientul Utilizaţi un ceas pentru cronometrare.**

UTILIZAREA COMPORTAMENTULUI **DE** ASISTARE **ÎN** CONSILIEREA DE FAMILIE **ŞI CONSILIEREA** DE GRUP

Din ce în ce mai **mult,** consilierii **suni** solicitaţi să lucreze **cu** grupuri şi **familii.** Comportamentul de asistare este **ia fel** de **important în aceste cadre** pe cât este şi **în consilierea individuală. Mulţi consilieri învaţă prima dată să** realizeze **un interviu individual. Activitatea individuală** se **focalizează** pe un **singur individ. Frecvent.** începătorii **în consilierea** de **grup şi de familie se** focalizează **pe indivizi şi pe** problemele **lor,** ignorând **puterea potenţială a grupului.**

începând să lucraţi cu această carte, amintili-vă frecvent **că** aceeaşi deprindere poate fi folosită şi în consilierea de grup şi de familie. în continuare vom prezenta probleme importante în utilizarea **comportamentului de** asistare, dincolo de **interviul** individual.

Echilibraţi asistarea *dumneavoastră?* **Luaţi în considerare toţi membrii familiei sau grupului sau** sunt câţiva **indivizi.care** beneficiază de cea mai mare parte a atenţiei dumneavoastră? Mulţi consilieri care trec de Ia activitatea individuală Ia cea de grup devin încurcaţi când acordă atenţie **unuia** sau **mai multor indivizi. Unii consilieri acordă mai multă atenţie** femeilor, **alţii bărbaţilor. Unii ignoră în totalitate copiii** *în* şedinţele **de familie.**

Care suni patemurile ***comportamentul ui*** *de* ***asistare în*** *grup* ***sau familie?*** **Veţi descoperi că unii membri ai** familiei **sau grupului sunt** căutaţi **ca** lider, în **special pentru** anumite **teme. Veţi** surprinde eă. oamenii care **tind** să aibă alianţe în familie sau grup au posturi corporale similare **şi** pot sta ***în*** oglindă **unul** faţă de celălalt. Membrii grupului ce ***simt în*** conflict vor tinde să evite contactul vizual şi să manifeste semne de tensiune **corporală.**

Constant observaţi comportamentul dumneavoastră **nonverbal.** Veţi descoperi că membrii unei familii sau ai unui **grup** răspund diferit la personalitatea **dumneavoastră.** Aceste date pot fi **un** indiciu al eficienţei pe care o aveţi şi chiar vă poate da **informaţii** despre comportamentul potrivit din punct de vedere cultural

dacă grupul **sau familia** provin din medii diferite de cel a! dumneavoastră.

*Sunt **probleme** multiculturale **în grup?*** Din nou recunoaşterea problemelor **multiculturale** sunt critice **pentru procesul de** sprijinire. Veţi **dori să aflaţi lucruri** specifice **grupului cultural cu care** lucraţi. Este posibil ca limbajul corporal sau contactul vizual să fie diferit de cel al **dumneavoastră, dar** un **lucru important poate** fi şi **ordinea în care membrii grupului sau familiei** vorbesc, **în unele culturi se** aşteaptă ca **tatăl să vorbească în numele întregii familii, în timp** ce ia alţii situaţia este diferită.

Lucrând intr-un cadru nmîticulttiral **cum** ar fi Canada **sau USA consilierul are** ocazia de **a** observa diferite stiluri de asistare. Activitatea de grup cu cei din California, provinciile atlantice canadiene şi cu cele din statele de sud variază. **Grupurile** de bărbaţi şi femei pot fi asistate diferit. Ia fel pot exista diferenţe între grupurile de americani africani, latini şi grupurile albe.

Poţi asista o familie sau an grup ca întreg? Esenţial este să învăţaţi să vă focalizaţi atenţia asupra **întregului grup sau a întregii familii. Deliberat,** folosiţi **propoziţii** ce **conţin cuvintele** "familie” sau "grup" - **"Acest** grup / familie pare să simtă anxietate atunci când se întâlnesc împreună"; "Acest grup / familie pare să fie bun în a se sprijini unul **pe** celălalt".

O regulă generală pentru consilierea de familie şi de **grup** este ca o treime din timp ar fi bine să fie dedicată procesului total al grupului (cu focalizarea pe cuvintele "familie" şi "grup"); o treime din timp ar fi bine să fie dedicată indivizilor grupului şi comportamentelor, gândurilor, **sentimentelor lor; o** treime **din timp acordată problemei** sau **temei** speciale a **grupului.**

Deci, **dacă lucraţi cu un grup de adolescenţi** ce **provin dintr-o familie de** alcoolici veţi **dori să** realizaţi **un** echilibru a celor trei aspecte în acordarea atenţiei. Timp şi atenţie egală pot fi oferite problemei generale a alcoolului şi **familiei,** problemelor individuale ale adolescenţilor şi procesului de grup în sine.

PRACTICAREA COMPORTAMENTULUI DE ASISTARE

Sperăm să aveţi ocazia **să vedeţi o** demonstraţie **în direct sau o înregistrare video a acestei** deprinderi. Dar ceea ce este cel **mai important** este capacitatea dumneavoastră de a vă angaja în **practicarea** acestei **deprinderi, a comportamentul ui de asistare. Mai jos avem câteva sugestii *în*** acest sens.

I. *Dezvoltarea **grupului** de lucru.* **Nu puteţi practica comportamentul de asistare singur. Grupul cel mai eficient este** cel **de trei-patru participanţi. Dar şi două** persoane **pot** fi suficiente **pentru** practică.

2. *Desemnarea rolurilor pentru prima sesiune **de practică.*** Rolurile sunt prezentate **mai** jos în funcţie de importanţa lor.

  a) *Consilier.* Această persoană practică **comportamentul** de asistare **într-un** joc de rol scurt.

  b) *Client.* Această persoană discută sau realizează **un** joc de rol în legătură cu **anumite** plângeri pe care le are.

  c) ***Observatorul / operatorul.*** **Această persoană manipulează** echipamentul **audio sau video şi** oferă feedback scris sau verbal **consilierului.** Dacă **nu** există echipament, atunci singura **lui** sarcină este observaţia.

  d) *Observatorul **secund.*** **Acesta oferă feedback scris consilierului şi se** axează **în special pe**

comportamentul nonverbal, comportament care **poate scăpa observaţiei celorlalţi.** Acest lucru devine **în** mod special important îndeosebi în **cazurile în** care nu există echipamente de înregistrare video.

3. *Stabilirea subiectului jocului de rol.* Clientul va decide despre ce va vorbi **în** scurta sesiune de joc de roi. Puteţi folosi de exemplu interesele trecute sau prezente legate de locul de muncă. Sarcina **consilierului** este să facă clientul să vorbească liber. Pe măsură ce **veţi câştiga experienţă cu** această deprindere, **veţi selecta** alte **topici mult** mai
provocatoare. De exemplu, consumul de alcool sau de droguri este **un** subiect cu care majoritatea consilierilor se întâlnesc.

4. *Verificaţi atent timpul si oferiţi feedback.* Jocul de rol să dureze aproximativ 3-4 minute. **Dacă nu se fac înregistrări,** observaţiile **devin în special importante în oferirea feedbackului.** Folosiţi fişa de feedback şi transmiteţi **informaţie** specifică clientului. Nu judecaţi (de exemplu, "Ai **tăcut** o treabă bună!"). Fiţi specifici şi concreţi (de exemplu, "Ai menţinut contactul vizual şi clientul a răspuns **cu** o poziţie corporală şi cu un ton ai vocii relaxat").

5. *Schimbaţi rolurile* aşa **încât** fiecare persoană să aibă ocazia de a fi consilier şi **consiliat. Din** nou **amintiţi-vă** să împărţiţi timpul egal pentru practică.

PRACTICAREA COMPORTAMENTUL DE **ASISTARE** ÎN CONSILIEREA PE GRUP SAU DE FAMILIE

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE **DE** ASISTARE nu îşi propune să vă facă experţi în consilierea de grup **sau** de familie. Practicarea deprinderile, prezentate în această carte vă **ajută** să deveniţi mai eficient **în** activitatea dumneavoastră cu grupuri sau familii, indiferent dacă sunteţi începător sau un expert.

/. Dezvoltarea grupului de muncă. Se recomandă pentru practică un grup de patru, un facilitator şi **trei** membri ai unui grup.

2. Dacă este posibil desemnaţi pentru sesiunea de practică rolurile de mai jos.

a) *Obseravator/operator.* Această persoană **manipulează** echipamentul video sau audio şi oferă **feedback** oral sau scris **grupului.** Dacă **echipamentul** nu este ia îndemână se lucrează pe baza observaţiilor.

b) *Observatorul secund.* Această persoană oferă feedback scris consilierului şi ideal îşi concentrează **informaţiile** asupra dimensiunilor **nonverbale** ce pot lipsi observaţiilor altora.

3. *Stabilirea subiectului jocului de roi.* O topică **folositoare** şi stimulatoare pentru grup poate fi **din** aria consumului de alcool **şi** droguri - o temă de lucru poate fi "semnificaţia alcoolului", dar desigur grupul şi liderul vor decide subiectul specific sesiunii îor.

4. **fi *u* •*fh*** 3'ipaDA' impui **A fim fie *ne* ■> f >**H, **f (f omul** sugerat **în** acest caz), ufAivi j | jjfuj *i'y* lînrm A v, »ntmfimit 4 i k-pAc Jr **alcool)** şi **grupul** în sine (cum prupiv iivericţi >a. am ci *ic* **ii.L**pp P^iir <’ JCGA Vi prima dune de practică **urmăriţi** jfex tmvuL La **mccpvLul pmuicfini uuiodiem.** Jt **grup** sau o., **lamilie veţi descoperi** că **o**
structurare fermă este **utilă** şi folositoare pentru, a face **grupul** şi familia să se perceapă ca un "grup", mai degrabă ca o mulţime de indivizi.

5. *Verificaţi atent timpul şi oferiţi feedback.* Sesiunea de joc de rol să dureze aproximativ 30 de minute. Dacă nu se fac înregistrări, observaţiile devin în mod special importante **pentax oferirea feedbackului.** Completaţi fişa de leedback şi oferiţi informaţii specifice clientului.

FIŞA **DE** EVALUARE ŞI ÎNREGISTRARE A **COMPORTAMENTULUI** DE ASISTARE

Verificaţi şi evaluaţi dimensiunile specifice de mai jos ale asistării, pe care !e observaţi la consilier.

1. înregistrările Comportamentului de asistare

	înregistrarea modelului ***ineficient***	*înregistrarea modelului eficient*	*(Folosiţi exira spaţiu pentru alte înregistrări* ***pe care*** ; *le puteţi face în* ***cadrul*** *acestui seminar)*
Nr. *pauzelor nepotrivite ale contactului* j *vizual*			
j ***Nr.*** *mişcărilor lipsite de* \ *naturaleţe*			
Nr. ***manifestărilor*** *negative ale tonului vocii*			
Nr. -schimbărilor de subiect			
Totalul manifestărilor de non -asistare	j I :		

2. *Paternurîle Comportamentului de Participare,* **Au existat unele topici faţă** de care **consilierul a** manifestat **comportament de** asistare **în** proporţie **mai** mare? Au **existat cazuri în care consilierul** pare **să** diminua **manifestarea comportamentului** de **asistare** şi să **evite subiectul?**

3. *Oh servaţiile Comportamentului Clientului.* Ce **aţi observat în** termeni de **reacţii verbale şi** nonverbale **ale clientului? A avut clientul suficient timp** de **respiro? Folosiţi un cronometru** şi calculaţi procentul de **timp în** care **a** vorbit consilierul şi cel. **în** care a vorbit consiliatul.

4, Scrieţi un lucru ce s-a realizat cel mai bine în acest interviu.

5. *Scrieţi un lucru specific pe care consilierul ar fi vrut să-l adauge pentru a face interviul mai eficient.*

; **CONTRACTUL** REALIZEZ - FOLOSESC - ÎNVĂŢ

Prima dată aţi avut ocazia să înţelegeţi conceptul de **comportament de** asistare, **apoi aţi** *pus în* practică ideile legate de acest, concept. Acum este timpul să decideţi dacă aceste noţiuni înseamnă ceva pentru dumneavoastră **şi cum le-aţi** putea folosi **în** viaţa de zi cu zi.

Ştim din activitatea **trecută că** aceste concepte **sunt considerate de** obicei utile, **dar** ele **nu sunt folosite într-o** varietate aşa mare de situaţii pe cât are fi posibil. Ceea ce am dori să faceţi acum este să vă gândiţi cum aţi **putea** *folosi* în afara **seminarului** cele prezentate aici în legătură cu **comportamentul** de asistare.

Modalităţi în care **oamenii utilizează comportamentul de** asistare **în activităţile lor zilnice includ:**

Un consilier începător îl încearcă cu un client când nu ştie ce să **facă** în continuare. Funcţionează!

O **persoană timidă care nu poate vorbi** cu oricine încearcă acest **comportament de** asistare, **observând uşurinţa conversaţiei.**

Un bărbat având probleme cu şeful său încearcă **deliberat comportamentul** de **asistare şi** descoperă că **înainte nu** transmitea **şefului anumite mesaje, de importanţă majoră.**

La **masa** ele .cină a **familiei, părinţii descoperă că toată ziua nu au avut timp** să-şi **asculte copiii, folosind. apoi** comportamentul **de asistare** reuşesc **să redeschidă interacţiunea** dintre membrii familiei.

O persoană **depresivă constată că** ieşind afară **din casă** şi **adoptând un comportament de** asistare, acest lucru îl va ajuta **să** părăsească acea stare de interiorizare, specifică **depresivilor.** Această **deprindere** poate fi **folosită** atât **de** clienţii **cu depresie uşoară,** moderată cât şi severă.

Un elev, deliberat **poate să** se antreneze **în comportamentul de asistare şi** să **observe că** spre surprinderea sa, profesorul **său** vorbeşte cu el şi nu **cu** altcineva!

Experienţa personală în utilizarea **comportamentului** de asistare este crucială. Deprinderile de acordare de **ajutor nu** trebuiesc folosite doar în cadrul interviului ci şi în activităţile noastre zilnice.

Ce **doriţi** *să realizaţi* **pentru a testa conceptul de** asistare **în practica dumneavoastră din** afara **seminariilor microconsiiierii?** Scrieţi **un** pian specific şi evidenţiaţi detaliat cum veţi aplica în practică aceste concepte.

Planul rneu de a folosi comportamentul de asistare în activităţile zilnice este: [1 2]

Vorbiţi cu **cineva** despre **pianul dumneavoastră de a folosi comportamentul** de **asistare. Este destul de** specific? **Va funcţiona? Puteţi stabili o** altă **întâlnire cu acea persoană pentru a-i** raporta ce aţi reuşit să faceţi între **timp?**

ÎNVĂŢAREA

In continuare ne-ar place să **vă gândiţi la o persoană sau grup cu** care **aţi putea să vă testaţi nivelul de înţelegere şi îndemânare privind comportamentul de asistare, învăţându-i ceea ce** v-aţi **însuşit şi dumneavoastră în acest capitol.**

învăţarea **comportamentului de** asistare **poate lua** diferite **forme:**

- Folosind acelaşi format **de** seminar utilizat aici, pentru a-i învăţa pe profesori, părinţi, **operatori** "hot **- line" etc.** aceleaşi **deprinderi însuşite în acest seminar.**

- Etichetând **deprinderile** de **ascultare în** modul **dumneavoastră propriu. Nu este neapărat obligatoriu să folosiţi** termenii **de** contact **vizual, limbaj corporal şi urmărirea mesajului** verbal. Alţii vor prefera utilizarea altor concepte.

2 Dacă veţi consilia o persoană, încercaţi să o învăţaţi aceste deprinderi. învăţarea deprinderii de asistare este utilă îndeosebi clienţilor depresivi sau celor cu slabe deprinderi sociale şi de interacţiune **interpersonală. Când** clienţii manifestă asistare **faţă** de cineva nu **mai** acordă atenţie propriilor dificultăţi.

Uneori este foarte util **să ne învăţăm clienţii deprinderile de ascultare. Pentru unii** clienţi, **să înveţe cum** să asculte este **mai** important **decât consilierea tradiţională. Pe cine şi când** ne-ar place să învăţăm comportamentul de asistare? Şi **cum** vom proceda? Scrieţi un contract de planificare a învăţării acestei deprinderi cu cineva din grupul cu care actualmente lucraţi.

REALIZEZ - FOLOSESC - ÎNVĂŢ

Veţi afla ce veţi putea face atunci când veţi încerca să formaţi această deprindere, altor persoane.

O invitaţie deschisă de a vorbi este un dar
oferit *clientului.*

Dar uneori acest dar al *chestionării*
devine ***"condamnator"****şi* ***intruziv.***

Ce vom face să echilibrăm,
aceste două situaţii?

CAF

întrebările **ajută interviul** să meargă **mai** departe. **Ele** deschid **noi** arii de discuţii, ajută la punctarea problemelor şi pot facilita realizarea explorării proprii de către client. **In** anii recenţi, utilizarea întrebărilor în consiliere şi psihoterapie a câştigat teren şi o favoare crescută. **Mulţi** terapeuţi de orientare cognitivă sau terapeuţi de familie folosesc întrebările în procent de 50% **în** sesiunile lor. în acelaşi timp trebuie **să** amintim că doar foarte puţini practicieni **au** susţinut că un consilier, **psihoterapeut** sau o altă **persoană** ce acordă sprijin **nu** ar **trebui să folosească întrebările niciodată în şedinţele** terapeutice. **Una din sarcinile centrale ale acestui seminar va** fi să **definiţi nivelul la care dumneavoastră folosiţi** întrebările.

Exerciţiile şi textul acestui capitol vor căuta să **vă** ajute să;

1. Conştientizaţi **atât** avantajele **cât** şi limitele abilităţii de utilizare a întrebărilor. Veţi fi rugaţi să vă găsiţi **propria poziţie** în ceea ce priveşte folosirea întrebărilor Io interviul terapeutic.

2. Definiţi diferenţa dintre întrebările închise şi deschise.

3. Identificaţi cum rădăcini diferite ale **întrebărilor** ("Ai putea", "Ce", **"Cum",** "De ce") conduc Ia diferite expuneri ale **clientului.**

4. Demonstraţi practic deprinderea de utilizare **a întrebărilor.** Sunteţi încurajaţi să testaţi această abilitate **în** practica de cuplu, grup şi de familie.

5. Practicaţi abilitatea de folosire a întrebărilor în viaţa de zi cu zi şi să aveţi **în** vedere cum aţi putea să-i învăţaţi **pe** alţii, inclusiv clienţii dumneavoastră această deprindere.

INVITAŢIA DESCHISĂ **DE A** VORBI

CAME SUNT EXPERIENŢELE ŞI SENTIMENTELE DUMNEAVOASTRĂ LEGATE ©E TEHNICA **ÎNTREBĂRILOR?**

în societatea Nord Americană, întrebările **vin fără sfârşit. Copiii** ne **pun întrebări diferite** aproape la primele lor propoziţii, profesorii ne chestionează în şcoală, întrebările adresate angajaţilor noştri vizează **performanţa şi deprinderile lor, iar seara privind emisiunile TV reclamele folosesc întrebări pentru** a **ne invita** să **cumpărăm produsele** pe **care ni** le **prezintă. Mai precis, întrebările** sunt **o** parte importantă a culturii în care **trăim.**

întrebările arată însă şi **faptul că o** persoană este interesată de tine şi de ceea ce spui. întrebările bune ajută oamenii să se **auto-expîoreze,** să-şi analizeze faptele şi sentimentele în **profunzime.**

Şi **nu în ultimul** rând, întrebările **au** impact diferit asupra oamenilor. Unii se simt interogaţi, puşi **în** faţa lămpii de **interogatoriu** sau pur şi simplu închişi în spatele unui grilaj de fier. Dacă **nu** aţi stabilit iniţial o relaţie solidă, de încredere cu persoana sau clientul respectiv, întrebările folosite prematur pot interfera cu dezvoltarea raportului dintre dumneavoastră şi cealaltă persoană. Acest lucru se poate întâmpla în mod particular atunci când clientul este diferit cultural faţă de dumneavoastră.

încercaţi să **scrieţi mai jos experienţele dumneavoastră negative şi pozitive legate de utilizarea**

întrebărilor. Aceste experienţe au **fost** în special pozitive sau în special negative?

Experienţa mea personală în ceea ce priveşte folosirea întrebărilor este;

Pozitivă:

Negativă:

Poziţia legată de tehnica întrebărilor **pe care** această carie **o susţine este că ele constituie o** parte utilă şi necesară a celor .mai **multe** interviuri, dar că **totuşi** trebuie să fim conştienţi de limitele **lor.** O folosire abilitată a întrebărilor poate conduce ia învăţarea clientului să se examineze şi interogheze singur. Dar haideţi acum să trecem în revistă mai multe informaţii vizând deprinderea critică de **a** pune întrebări.

INVITAŢIA DESCHISĂ **DE VORBI #2**

Clientul vine **în consiliere** cu **o problemă, grijă, preocupare.** Sarcina **iniţială a** consilierului este să afle cum clientul vede şi defineşte problema. Cea mai folositoare tehnică în această privinţă este invitaţia deschisă de a vorbi.

Comparaţi următoarele exemple:

Deschisă: Mi-ai putea povesti un. pic despre căsătoria ta? Cum stau lucrurile cu soţul / soţia ta?

închisă: **Eşti** căsătorit (ă)? Te înţelegi cu soţul / soţia?

Se poate observa că întrebările deschise oferă clientului spaţiu de a se exprima fără ca **terapeutul** să **impună anumite** categorii. **Un comentariu** deschis **dă clientului ocazia de a** se analiza pe sine şi situaţia **cu** care se **confruntă.**

întrebările închise, pe de altă parte, de cele mai multe ori accentuează conţinuturi faptice în detrimentul sentimentelor, pot exprima lipsa, **interesului faţă** de ceea ce clientul vrea **să** spună şi frecvent atacă sau "îl pun pe client la locui său". întrebările închise sunt cele la care se răspunde cu câteva cuvinte sau cu Da **/ Nu.** Oricum ele pot fi utile uneori.

!u general, mirebăriR ar trebui **desemnate să ujiuc clienţii!** să-şi analizeze problemele, mai degrabă **decât** să adune iruormafi; despre ei, **U,tcă vă** veţi axa pe întrebări închise **în** structurarea interviului vă **veţt** simţi **forţat** să vă gândiţi **tot** timpul la **următoarea** întrebare, fapt ce vă poate împiedica să ascultaţi şi să fiţi atent la ceea ce vă spune clientul.

întrebările deschise sau invitaţiile deschise de a vorbi sunt extrem de **utile într-un** număr de situaţii diferite. Cele de mai jos constituie doar câteva exemple:

1. Ele te ajută să începi un interviul. (Mî-ai putea spune despre **ce ţi-ar** plăcea să vorbim azi? Cam au decurs Im:unic de lu **o!Suna** noastră **îtilibibt;?)**

2. Ajuta Li elaborarea unui punct in cadrul interviului. **(Mi-ai** putea spune **mai mult** despre asla't **Cum** tc-ai **simţii** când **s-a** întâmplat **asta?)**

3. Ele ajută **la** exemplificarea unui comportament specific, astfel **încât** consilierul să poată înţelege **mai bine** ceea **ce dienhil** descrie. (Poţi să-mi **dai un** exemplu concret? Ce faci când devii depresiv? Cum te comporţi? Ce vrei să spui când afirmi că este greu să te înţelegi cu tatăl **tău?)**

4. Ele **ajută** focalizarea atenţiei clientului asupra sentimentelor (Cum te **simţi spunându-mi** toate acestea? Cum **te-ai** simţit apoi?)

5. **întrebările te ajută** să **afli patern urile** de **gândire ale clientului** ce **nu** sunt evidente imediat. **(La** ce **te gândeşti când spui că tu eşti şeful? Ce gânduri erau în mintea ta în timp ce** făceai asta? **Ce-ţi** spui când şeful vorbeşte cu **tine** şi **tu** taci?)

Revederi exemplele de mai sus. Schimbaţi întrebările deschise cu cele închise. Acest exerciţiu **vă va ajuta să vedeţi diferenţele şi punctele distincte dintre întrebările închise şi întrebările** deschise.

FOLOSIND ÎNTREBĂM VARIATE POŢI AJUTA CLIENTUL SĂ-ŞI **EXPLOREZE PROBLEMELE**

în sesiunile următoare de practică vă va fi **de folos dacă veţi analiza prima dată diferite tipuri** de **întrebări. încercaţi să puneţi mai** multe întrebări **închise şi** deschise. **Dorim în mod special să** încercaţi întrebări care încep **cu:** "Cum”, **"Ai puma",** "Ce" care ajută explorarea mult **mai** mult decât **întrebarea "De ce".** De **exemplu luaţi în considerare diferite posibilităţi de a întreba** clientul despre locul **său** de muncă:

"Mi-*aiputea* spune cum merg lucrurile la serviciu?”[3]

"Care **sunt câteva lucruri care** îţi **creează probleme la locul de muncă?"**

"Ce simţi **în** legătură cu locul **tău** de muncă?" "De *ce* nu îţi place ia serviciu?"

Sau o consiliere maritală:

"Mi-ai putea da un **exemplu** de o ceartă tipică?"

---

[3] **Puteţi observa că întrebările ce încep cu "ai putea" pot fi interpretate ca fiind închise. Un client poate răspunde la această întrebare simplu "nu" şi să nu spună nimic mai mult. Oricum, în cultura Nord Americană, întrebările "ai putea” tind să fie folosite mai des ca întrebări deschise. Aceste întrebări au avantajul specia! de a da control mai mult clientului, după cum cuvântul "ai putea" implică decizia clientului de a răspunde sau nu.**

"Ce-ai făcut **când te-a** lovit?"

"Cum te simţi când **ea** plânge?"

"De ce credeţi amândoi că acest lucru o să **continue?"**

întrebările *"At* ptem*' itnd să **fie** cri* **nui deschise** ţii pas- **arm** ciiaitidui mnirolul (**"Mi-ai** putea spune **nui** ***nrjlC*** Mî-aj putea de **un** exemplu?") CV'Muriri **nrahu** ca ti dresuri te ***"ai** putea"* **se** focalizează pe client **Intr-un** mod confortabil şi par **sa** stabilească încrederea între **cei** doi parteneri. Tehnic, la întrebarea **"ai putea"** se poate răspunde cu da, nu, dar **relativ** puţini clienţi se **opresc aici. întrebările "ai putea" împuternicesc** clientul **să răspundă cum** doreşte.

întrebările "*Care"* **ajută în** modul cel mai frecvent **clientul** să vorbească despre fapte **şi** lucruri specifice unei situaţii. .întrebările *"Cum" îndeamnă* clientul să **descik** procesul, secvenţa sau emoţiile respective (**Cum** s-a întâmplat? Curo te simţi **în legătură** cu asta?). Veţi descoperi că variind stilul de a pune întrebări **ajutaţi** clientul să se **autoexprime.**

întrebările *"De ce"* **tip'c ccr clientului** să caute motivele care au stat la baza **comportamentului,** gândurilor sau **emoţiilor uupic** care povesteşte. întrebările *"De ce"* şi căutarea lor de motive deseori, dau nu **întotdeauna,** par a pune individul **în** situaţia de interogatoriu. Uneori sunt dificil de **răspuns** deoarece **nu** totdeauna **ştim** de ce **noi** sau alţii **facem** anumite lucruri. ' **Care", "cum** '? **"ui putea"** oferă **o posibilitate mai** mare **de exprimare,** dezvoltare a problemei **clientului, «iîmcns tme** ce **este** categorică **pentru** un consilier eficient.

Veţi descoperi că pacienţii vor ezita **mai mult în a** răspunde dacă îi veţi întreba "de ce". **Cercetătorii** sugerează **că această** întrebare **conduce Ia o căutare internă. Şi în** acelaşi **timp veţi** descoperi **că mulţi** consilieri eficienţi uzează de această întrebare. Mulţi clienţi vor beneficia **destul de** mult **în urma utilizării întrebărilor de tipul "de ce", descoperind** şi **înţelegând** astfel motivele ce au **stat** la baza acţiunilor lor. **Din** nou veţi decide **în** ce măsură **veţi** folosi această întrebarea.

Se sugerează o echilibrare a **utilizării întrebărilor închise** şt **deschise în** primele **faze ale interviului. Mai apoi, întrebările "ai putea" deseori conduc la formarea celui mai bun punct de vedere asupra situaţiei prezentate de** client. **Mai târziu în interviu, veţi** observa **că subiectul vorbeşte în termeni** relativi **vagi despre o** problemă (**Nu** mă **înţeleg cu iubitul / şeful etc.). O întrebare deschisă** căutând **să aducă la suprafaţă lucruri** specifice (Mi-ai putea **da un exemplu specific?) a** dovedit a fi extrem **de** eficientă **în astfel de situaţii.**

CLIENŢII **CE** VERBALIZEAZĂ **MAI** PUŢIN ŞI ÎNTREBĂRILE ÎNCHISE ŞI DESCHISE

In general, întrebările deschise sunt mai preferate în interviu comparativ **cu** întrebările închise. Numai că, trebuie să recunoaştem că întrebările deschise cer un client care verbalizează, căutând să comunice gândurile, emoţiile **lui.** Mai **jos** veţi găsi câteva sugestii pentru a ajuta clientul să vorbească cu dumneavoastră mai liber.

Construiţi o relaţie de încredere, O problemă centrală în consilierea clienţilor ezitanţi este încrederea. Dacă subiectul este rugat să se întâlnească **cu** dumneavoastră sau. provine **dintr-un** alt mediu cultural ea sau el vor fi mai puţin deschişi să vorbească. In acest timp, naturaleţea şi deprinderile dumneavoastră sociale proprii sunt în .mod particular importante. Construirea încrederii şi a raportului este necesar să se instituie de la prima întâlnire. Cu unii clienţi, construirea încrederii poate **lua** o sesiune sau chiar mai **mult.** Folosirea **prea** devreme **a** întrebărilor poate încetini instaurarea încrederii şi raportului.

Acceptaţi unele ***randomizări.*** Clienţii ce verbalizează mai puţin probabil *nu vă* vor oferi o **poveste lineară şi clară despre problemă.** Dacă **pacientului** îi **lipseşte** încrederea sau **este** foarte implicat emoţional vă va lua câtva **timp** până la deplina înţelegere a problemei. Aveţi nevoie să folosiţi echilibrat întrebările închise şi deschise pentru a contura povestea şi pentru a obţine **biţi** sau piese de informaţie pe care apoi să le asamblaţi împreună spre a forma o poveste coerentă. Folosiţi **un** limbaj simplu, **cât** mai concret şi mai uşor posibil.

Căutaţi ***răspunsuri concrete.*** **Consilierii şi psihoterapeuţii vorbesc** despre "scara **abstractului".**
Dacă dumneavoastră sau clientul vâ veţi urca prea sus pe scară, lucrurile nu vor fi înţelese de **nici unul. Acest lucru se întâmplă cu** clienţii **care comunică** puţin **sau cu cei** foarte **implicaţi** emoţional. Constant, căutaţi să găsiţi exemple şi povestiri concrete. Evitaţi temele şi **patemurile** generale. întrebarea deschisă **"Mi-ai** putea da un. exemplu concret, specific?" este **o întrebare concretă, eficientă.** Abstracţiile **şi patemurile** comportamentale repetitive, deşi importante **vor** trebui să aştepte pârii **când fapte, sentimente şi** gânduri de **bază vor** fi discutate.

Căutaţi răspunsuri scurte, concrete. După ce **aţi** stabilit **într-o** oarecare măsură încrederea, puteţi continua spunând poate ceva de genul: "Profesorul ţi-a spus şi ţi-a şi argumentat". Apoi **încercaţi o întrebare** deschisă, **concretă:** "Ce **ţi-a spus** profesorul (sau ce **a făcut)?". Dacă vă focalizaţi pe evenimente concrete şi evitaţi evaluarea** şi **opinia, adică nu judecaţi clientul, şansele dumneavoastră de a-1 face să vorbească vor** fi mărite **mult.** V-ar **plăcea să ştiţi ce s-a întâmplat, specific, ce a făcut** şi simţit **fiecare persoană.** Exemplele **de mai jos sunt** concrete, focalizate strict **pe** lucruri specifice:

> **Ce s-a** întâmplat prima dată? Ce s-a întâmplat apoi? Care au **fost** rezultatele? (**Ne** ajută să construim o secvenţă lineară **a** poveştii).
>
> Ce **a spus** cealaltă persoană? **Ce a** făcut ea/ei? **(Focalizare pe acţiunile** observabile, concrete).
>
> Ce **ai** simţit / gândit chiar înainte de a se întâmpla? **în** timpul? După? Ce crezi că a **simţit** cealaltă persoană? **(Ajută la** focalizarea, **pe** emoţii).

De observat **că fiecare** dintre **aceste întrebări cere răspunsuri relativ scurte. Acestea sunt** întrebări deschise ce sunt **mult mai** focalizate **în** orientare **şi** pot fi folosite-împreună cu cele închise. Să nu vă aşteptaţi să primiţi răspunsuri complete la aceste întrebări de la clienţii ce verbalizează mai puţin. Veţi avea nevoie să uzaţi de întrebări închise spre a obţine detalii şi informaţii specifice (A spus ea ceva? Unde a fost ea? Este familia ta supărată? Au spus ei da sau **nu?).**

Utilizarea întrebării închise este periculoasă. în exemplele de mai sus putem vedea că **o** serie **lungă de întrebări închise** pot **aduce la** suprafaţă povestea, **dar răspunsurile clientului** pot fi limitate **şi** să nu exprime ceea ce **el într-adevăr** a gândit şi **a simţit.**

Activitatea cu ***copiii.*** Copiii, în **mod particular vă** pot cere **un sprijin considerabil înainte de** a povesti **tot. Ajută foarte mult într-adevăr** dacă **sunteţi în mod natural o persoană caldă, vorbăreaţă** căreia **îi plac şi acceptă copiii. în** acest caz este **folositor să începeţi sesiunea cu** ceva **interesant, distractiv. Jocurile, modelările sau alte jucării sunt** necesar **a** fi **prezente în** cabinetul de consiliere. Veţi vedea că în generai, copiilor le place să facă ceva cu mâinile lor în **timp** ce vorbesc cu dumneavoastră - să deseneze ceva în timpul conversaţiei deseori este **util** şi pentru el şi pentru noi. Mai **mult,** desenul relevă ceea ce se întâmplă în viaţa copilului.

Sumar. **Ţinând cont** de **sugestiile făcute mai sus, amintim că scopul nostru** final **este de a** obţine: 1) o imagine generală despre ceea ce se întâmplă; 2) faptele cheie ale situaţiei; 3) emoţii şi 4) cauzele, motivele acolo unde este potrivit prin întrebarea "de ce"'. Dar să **nu** vă **aşteptaţi ca** aceste **informaţii să** le **primiţi în ordine secvenţială ca mai sus/** Dacă **aveţi răbdare** şi **veţi utiliza corect deprinderile de asistare veţi reuşi să aduceţi la suprafaţă întreaga** poveste a clientului.

PRACTICA DE RECUNOAŞTERE A ÎNTREBĂRILOR ÎNCHISE ŞI DESCHISE

Exemplul de **interviu de mai jos** ilustrează **tipuri variate de întrebări. Citiţi fragmentul şi** clasificaţi **întrebarea utilizată ca închisă sau deschisă. De asemenea, încercuiţi cuvintele care indică** tipul de **întrebare (de exemplu "face", "este", "care", "de ce"). Vom prezenta în ceea ce** urmează un segment de interviu. **Raportul** şi încrederea au fost deja stabilite. Segmentul începe **cu sumarizarea a** ceea **ce s-a spus anterior. (Clasificarea răspunsurilor poate fi găsită la** sfârşitul capitolului).

[2] **Deprinderile de clarificare (încurajările minimale şi parafrazările), reflectarea sentimentelor şi sumarizarea sunt segmente ce** **vor fi prezentate în capitolele ce urmează şi** **care** vă **vor** **ajuta** **pe dumneavoastră** **şi pe client să** **organizaţi povestea ca un întreg.**

 1, Consilierul: **Maria,** spui. **că eşti** singurul

părinte, că de multe ori ţi-a fost greu

şi că **ţi-ar** plăcea să analizăm unele probleme legate de anumite dificultăţi **pe** care **le** întâmpini cu **copiii.**

2. Clientul;

Da, este adevărat, Bill Sunt **singurul** părinte de şase ani.

__ 3, **Consilierul:**

Mi-ai putea spune **un** pic mai mult despre această experienţă? Poate despre unele **frustrări pe** care **le-ai** simţit **fiind** singurul părinte.

4. Clientul:

Oh, da, au fost **multe. Ai** fi **crezut că după** şase **ani** ie **voi avea**
pe toate împreună? **Ştii, am** o carieră, arn două fiice, o casă şi toate **lucrurile ce-mi sunt necesare.** Este intr-adevăr **destul** de greu de echilibrat, să încerci să faci **totul,** să încerc să fiu totul pentru fiicele mele, să le ajut la teme, să le disciplinez şi să fac **tot** ceea ce se presupune să fac în. rest. Este greu să reuşeşti în toate.

5, **Consilierul:**

Măriei, pot vedea că ai o sarcină mare. **Mi-ai** putea **da** un exemplu specific privind una dintre aceste probleme? (Comentariu: Folosind numele clientului personalizezi interviul, încercaţi să folosiţi numele clientului, periodic **în** fiecare sesiune).

6, Clientul:

Bine, cred că lucrai care **mă** supără cel mai mult este că sunt consilier, lucrez cu elevi, vin acasă la sfârşitul zilei şi observ că fetelor mele le este greu să stea singure acasă. Se bat una cu cealaltă, se lovesc, se ceartă pentru orice, haine, prieteni, telefon **orice imaginabil,** orice. **Iar eu, par să nu** fiu capabilă **să** le **ajut cu** nimic şi asta este frustrau! pentru mine.

7. Consilierul:

Mi-ai putea spune o situaţie specifică unde să te fi confruntat cu. aceste **dificultăţi? (Comentariu: Fiţi atenţi, consilierul a folosit trei întrebări "ai putea" la** rând. **Clienta este rugată să devină mai**
specifică şi mai dară).

8. Clientul:

Cel mai **recent, am** fost invitate **la o masă** superbă. **Nişte** prieteni **ne-au** invitat. Fetele au stat la masă una lângă cealaltă şi **ştii,** în loc **să** aibă maniere bune **aşa cum** două **fete ar trebui** să **aibă, au început** să se **lovească, să se ciupească, să se** înghiontească şi să se **tachineze** exact acolo la masă. Iar eu am **fost complet stânjenită,** chiar **atât** de stânjenită **că** nu am **putut** face nimic.

9. Consilierul:

Comportamentul **lor te-a luat prin surprindere.** Ce **vârstă** au **fetele?** (Întrebare închisă, folositoare pentru context - observaţi întrebările "care", "ce " pot fi uneori închise - ce vârstă au fetele?)

10. Clientul:

J1. Consilierul; **Urisprăzece** şi **treisprăzece ani. Ai** fi crezut ea **la** vârsta asta să **mai** fie capabile să se îmbrâncească în public?
Se **bat** una pe cealaltă tot timpul, Maria?

12. Clientul: Bine, în fiecare **zi,** sunt sigură. Destui de frecvent, **da.**

_13. Consilierul: Tu ie baţi? (Comentariu: Este bine să puneţi o întrebare ca aceasta. Copiii care exprimă violenţă deseori provin **dintr-o** familie violentă. O întrebare mai utilă **ar** fi fost aici: Cum **reacţionezi când** se **bat?** Ce **crezi** despre bătaie ca modalitate **de** disciplină?

14. Clientei: Nu **le bat** şi **de asta nu** înţeleg de **ce** se lovesc una **pe alta.**

15. Consilieml: Poate ele... Crezi că au învăţat asta de ia prieteni? Prietenii **lor** se bat şi ei **unul** pe celălalt? (Comentariu: Consilierii! a devenit **prins în cursa întrebărilor. întrebările închise te pot** conduce **spre a ghici ce este în mintea clientului** dar **cei mai mulţi dintre**
.noi nu suntem buni ’’cititori de gânduri").

16. Clientul: Nu ştiu, sunt confuză.

17. Consilierul: **Hai să ne** întoarcem **un pic, Maria. Mai devreme spuneai că** eşti stânjenită de **comportamentul lor.** Mi-ai putea spune mai **mult** despre asta? (Comentariu: Când. lucrurile **nu** merg bine în interviu folosim regula de bază **a comportamentului** de asistare - ne întoarcerii **la** ultima relatare şi **punem** o **întrebare** deschisă **despre** acel lucru. Din **nou** utilizarea **numelui** clientului **cu** respect este **un** punct **în** plus **la** raportul stabilit cu acea persoană şi uneori ne poate scoate din propriile noastre erori. *Faptul că facem greşeli* ***nu este chiar aşa*** *rău,* ***toţi greşim. Ceea ce este însă important*** *sunt* ***deprinderile*** *noastre* ***de redresare!).***

18. Clientul: Da am fost stânjenită. **Ştiu** că modul în care copiii se comportă deseori reflectă ceea ce se întâmplă în familie. Mă îngrijorează interpretarea, pe care alţii ar putea s-o facă. Nu-mi bat copiii, dar sunt îngrijorată că alţii s-ar putea gândi **la** aşa ceva.

19. Consilierul: De ce crezi **că** fetele se bat **una** pe cealaltă? (Comentariu: întrebarea "de ce", potenţial periculoasă a fost pusă. Ea poate împiedica **clientul** să vorbească, dar dacă relaţia noastră cu el este bună, putem obţine în **urma** ei **informaţia** de folos.)

20. Clientul: (printre lacrimi şi bâlbâieli) Cred că încă mai reacţionează la divorţ. Fac tot ce pot şi cred că e **mai** bine, dar nu reuşesc pe deplin. Sofii! meu obişnuia să ne lovească pe toate.

în exemplul de mai sus puteţi observa o varietate de întrebări folosite **pentru** a obţine informaţie de Ia client, întrebările închise aduc Ia suprafaţă lucruri specifice, iar întrebările deschise **ajută clientul** să exploreze problema mai mult din punctul său de vedere. în acest Interviu, consilierul a devenit prea Implicat în specific la **un** moment dat, dar a fost capabil să salveze situaţia. A reuşit să facă asta spunând: "Hai să ne întoarcem acum" şi apoi a urmat -•întrebarea deschisă privitoare Ia problema discutată anterior (ne reîntoarcem la topica iniţială când **ştim că** ne-am pierdut), acest **lucru ne ajută** să **reluăm din nou** discuţia, **eficient.**

Odată ce am obţinut datele cu ajutorul întrebărilor închise şl deschise, putem învăţa gradat povestea clientului şi să trecem Ia planuri de viitor. Din nou, cu clienţii care verbalizează mai puţin acordaţi atenţie specială întrebărilor focalizate, ce cer răspunsuri scurte.

INVITAŢIA DESCHISĂ DE A VORBI ÎN CONSILIEREA DE GRUP ŞI DE FAMILIE

Cei **mai** mulţi consilieri şi terapeuţi de familie folosesc destul de **mult** întrebările. Ritmul rapid **al** unei sesiuni de familie cere **acţiune** din partea **consilierului.** Şedinţa de familie poate scăpa uşor de sub control, dar tehnica întrebărilor îţi oferă alternative puternice de acţiune.

Toate principiile utilizării întrebărilor descrise mai sus pot fi aplicate **şi** în activitatea de grup şi de familie. Este însă important să adăugaţi întrebării cuvintele critice de "familie" şi "grup".

"Cum merg treburile în familia **Jones?"**

"Ce se întâmplă în familie / grup chiar acum?"

"Mi-aţi putea spune ceva bun despre această familie /grup?"

"De ce crezi că această familie / grup are această dificultate?"

în flecare **dintre** exemplele de mai **sus** focalizarea **pe** familie sau grup ajută fiecare membru să conştientizeze că sunt membri ai grupului, familiei. Fiecare familie sau grup are stilul tipic de interacţiune, propriile **reguli şi** norme ce se necesită a **fi** examinate.

PRACTICAREA INVITAŢIEI DESCHISE DE A VORBI

Arici vom prezenta câteva sugestii privind sesiunea de practică a **abilităţii de** utilizare a întrebărilor. Pentru detalii specifice sesiunii de **practică revedeţi materialul prezentat** în capitolul anterior.

3. *Dezvoltarea grupului de lucru pe perechi, triade sau grupuri de patru.*

4. *Desemnarea rolurilor sesiunii de practică.*

   a. **Consilier**
   b. Client
   c. Observator / operator
   d. **Observatorii}** secund

5. *Stabilirea subiectului jocului*, ***de*** *rol.* Topica sugerată este **un** eveniment semnificativ de viaţă cum ar fi divorţul, căsătoria, obţinerea unui nou loc de **muncă,** moartea cuiva, o experienţă avută **la o anumită** dată, reacţiile faţa de **un** nou copil, o
   - experienţă semnificativă de succes,

FIŞA DE **FEEDBACK** PENTRU INVITAŢIA DESCHISĂ DE Â VORBI

6. Sarcina consilierului este să folosească întrebări deschise spre a aduce ia suprafaţă fapte, sentimente, **raţiuni şi experienţe generale prin "ce", "care", "cum", "de** ce", **"ai putea".** Folosiţi **câteva întrebări închise, doar pentru varietate. Consilierul va utiliza** cel **puţin o** întrebare vizând detaliile, **faptele specifice:** "Mi-ai **putea da un exemplu specific?"**

7. *înregistrarea interviului şi oferirea de feedback.* Fiţi specifici şi nu judecaţi.

8. *Schimbaţi rolurile astfel ca toţi din grup să participe.*

PRACTICA **BE** GRUP **/** FAMILIE VIZÂND INVITAŢIA DESCHISĂ DE **A** VORBI

Se sugerează **practicarea** consilierii **de cuplu** în **această sesiune.**

/. Dezvoltarea grupului de lucru.

a. Doi membri devin un cuplu
b. Consiliera!
c. Observatorul / cel ce **înregistrează**

2. *Stabilirea topicii jocului de **rol.*** **Orice tip de conflict de cuplu este** potrivită pentru **o** astfel **de sesiune.**

3. *Planificarea.* Sarcina consilierului este să contureze conflictul cuplului cu cât **mai** multă informaţie posibilă. Ideal, consilierul va vrea să afle faptele situaţiei aşa cum le vede flecare membru **al cuplului,** sentimentele **pe-care** le are fiecare şi orice cauză pe **care cuplul o** poate **invoca pentru a** explica **ca** s-a întâmplat. Sarcina este de a culege date şi **informaţii,** nu de a rezolva problema.

în timpul planificării, cuplul poate genera o **tentativă de** scenariu privind posibilele lor dificultăţi. Observatorul poate studia fişa de **observaţie** şi să-şi pregătească orice echipament de înregistrare.

4. *Verificai! atent timpul şi oferiţi feedback.* Jocul de rol ar trebui să dureze . aproximativ 15 minute. Oferiţi 15-20 minute pentru feedback.

5. *Schimbaţi rolurile dacă timpul permite.*

1. In **timpul** fiecărei sesiuni **de practică** număraţi întrebările închise **şi deschise.** Odată făcute calculele, notaţi răspunsul clientului **la** diferite tipuri de întrebări. Cât timp vorbeşte individul? Ce mişcări **corporale aţi** observat **în timp** ce răspunde la Întrebare? .

	***Nr.** întrebărilor închise*	■ ■ *Nr. întrebărilor Deschise*
*Prima înregistrare **video***		
A doua înregistrare video		
"		

2. A **fost** consilierul capabil să folosească toate cele patru întrebări? Care a fost rezultatul fiecăreia? S-a întrebat despre vreun exemplu specific? Care a fost rezultatul?

Ai putea: _ _ ___ _____ __________________ ________________________________

Care: ____

Cum: __________ ____ __ __ ___________________ _______________________

De ce: ___ _______ ____ __ __________ _______________________

Mi-aî putea da un exemplu specific? ____

3. **Observaţiile comportamentului nonverbal atât** al **consilierului** cât şi aî clientului.

4. O sugestie pe care consilierul **ar** putea-o urma ar fi:

CONTRACTUL REALIZEZ -FOLOSESC - ÎNVĂŢ

Partea realizez a **contractului** se referă la dacă sau nu actual vă puteţi angaja în această deprindere. Puteţi demonstra deprinderile de comportament de asistare şi de utilizare a întrebărilor în interviu? Fişa de **feedback** vizează capacitatea dumneavoastră de a vă angaja **sau de a practica aceste abilităţi.**

■ . ■ ■' -

:

Aspectul folosesc ai contractului se referă la aplicarea conceptelor capitolului şi la folosirea comportamentului de asistare, tehnica întrebărilor şi a altor deprinderi, în viaţa dumneavoastră de zi cu zi. Care sunt câteva dintre modalităţile în care puteţi aplica zilnic aceste concepte? în general vorbind, cel mai eficient contract de utilizare este cel de a face un acord, o înţelegere cu tine însuţi sau cu grupul cu care lucrezi, de a practica în afara orelor de seminar **ceea** ce am învăţat aici iar apoi să se raporteze ceea ce s-a întâmplat. Această **modalitate de a** practica vâ va ajuta, să deveniţi experţi în această deprindere. Raportul priveşte planul dumneavoastră unic de a folosi tehnica întrebărilor şi cât de bine reuşiţi să o stăpâniţi.

Am planificat să folosesc invitaţia deschisă de a vorbi în următorul context: ______________________

Rezultatul planului meu a fost:

Deprinderile acestei căiţi sunt desemnate a fi utilizate **într-o** varietate de domenii. Managerii în probleme de **business,** asistentele medicale şi medicii, profesorii, învăţătorii, educatorii precum şi alţi profesionişti **pot** folosi aceste abilităţi **la** fel ca şi consilierii şi **psihoterapeuţii.** Contextul şi conţinutul pot varia, dar deprinderile de comunicare rămân aceleaşi. **Similar** părinţii, copiii, adolescenţii şi alţii le pot folosi. Deci, predarea deprinderilor prezentate în această carte este un aspect important al propriului **training şi** al propriei activităţi eficiente de consilier.

Aspectul învăţ este critic. Mai multe date veţi găsi în Capitolul 8 **în** care se discută metodologia de predare a abilităţilor descrise aici. Modelul de predare a deprinderilor de comunicare sugerat în această lucrare este destul de simplu, fiind testat şi validat de 25 de ani de **pregătire clinică a** sute **şi** mii de **studenţi, variind de la** consilieri **la** avocaţi, medici şi cei-ce lucrează în comunităţile hot-îine, profesori, părinţi ai copiilor de şcoală primară şi gimnazială;

De asemenea, **amintiţi-vă** că învăţarea **comportamentului** de asistare şi a tehnicii întrebărilor poate fi un **mod particular** de **intervenţie.** Se oferă clientului deprinderi sociale pe **care** le poate folosi în interacţiune cu familia, **cu** colegii de **serviciu** şi în multe alte situaţii.
Modelul predării a fost descris în Capitolul l. Revederi:

1. *Introducere,a /Faza de încălzirea.* Când predaţi o nouă deprindere oferiţi prima dată un **comentariu** scurt sau un exerciţiu de **experienţiere** a deprinderii pe care o veţi preda.

2. *Citiţi textul cu privire la deprindere.* **Având** persoane pe care **doriţi** să **le învăţaţi noua** abilitate, **citiţi informaţia din** manualele de **microconsiliere (mai** ales **sumarul** fiecărui capitol).

3. *Modelarea.* Veţi dori poate să demonstraţi deprinderea dumneavoastră înşivă, în direct. Veţi dori poate să realizaţi propriile dumneavoastră casete audio sau video. Cel mai important lucru pentru client este să vadă abilitatea în acţiune.

4. *Practicarea.* Veţi dori apoi să învăţaţi subiectul să practice acea deprindere. Puteţi fi dumneavoastră înşivă clientul şi clientul să joace rolul consilierului.

5. *Generalizarea.* Lucraţi cu elevii dumneavoastră în aşa fel să poată folosi contractul Realizez - Folosesc - învăţ.

Dezvoltaţi-vă planul propriu de învăţare a unei alte persoane a acestor deprinderi şi **sumarizaţi cu** propriile dumneavoastră cuvinte **ce** se întâmplă. **Folosiţi** spaţiile de **mai** jos sau o pagină separată:

Plan:

Rezultat:

3. Deschisă; 5. Deschisă; 7. Deschisă; 9. închisă; 11. închisă; 13. închisă; 15. închisă; 17. Deschisă; 19. Deschisă.

Nimic nu este *mai* ***satisfăcător***
decât să fii ascultat,

încurajarea minimală vă ***ajută*** *să*
conturaţi povestea clientului.

Parafrazarea indică faptul că aii auzit
corect problemele clientului.

CAPITOLUL 4

CLARIFICAREA; ÎNCURAJAREA MINIMALĂ ŞI PARAFRAZAREA

Deprinderile anterior-discutate, **comportamentul** de asistare şi tehnica întrebărilor sunt folositoare în **a determina** clientul **să înceapă să** vorbească. **Abilităţile** prezentate în acest **capitol,** încurajarea minimală şi parafrazarea **facilitează** în **cele ce** urmează **adâncirea conversaţiei.** Apeste **abilităţi** arată **celuilalt** că este **auzit.**

Veţi vedea că încurajarea minimală este cea mai simplă deprindere, dar este una dintre cele mai puternice. încurajarea minimală şi parafrazarea se focalizează ambele pe utilizarea cuvintelor cheie ale clientului, ele retransmit clientului lucrurile cele mai importante pe care **el** le-a comunicat anterior. La prima vedere repetarea a ceea ce clientul povesteşte pare **a** fi uşor de făcut. Dar parafrazarea corectă este una dintre deprinderile cele mai dificile şi **importante** pe care le puteţi stăpâni.

Exerciţiile şi textul acestui capitol **urmăresc** să **vă** ajute **să:**

1. Vă reamintiţi sentimentele pe care le-afi **avut într-o** situaţie pozitivă **de** ascultare şi să le comparaţi cu cele simţite într-o experienţă negativă. Cele două abilităţi ale acestui capitol simt critice **pentru** a ajuta clientul să simtă că îi ascultaţi relatarea.

2. Să definiţi Încurajarea minimală şi parafrazarea.

3. Să distingeţi parafrazarea de **interpretare.**

4. Să demonstraţi cele două **abilităţi într-un** interviu practic individual, de grup sau de familie.

5. Să folosiţi cele două abilităţi în convorbirile şi interacţiunile dumneavoastră zilnice. Vă **vom** ruga să luaţi aminte la situaţia în care dumneavoastră învăţaţi clientul sau o altă persoană să folosească aceste deprinderi.

EXERCIŢIU: CE SIMŢIŢI CÂND SUNTEŢI AUZIT? CÂND NU SUNTEŢI AUZIT? ’

Cu toţii **ne-am confruntat** cu situaţii în care nu am fost auziţi. Probabil **v-aţi** simţit pierduţi şi singuri când cineva nu **v-a** ascultat povestind despre **o** preocupare reală sau când **o** realizare importantă a fost ignorată. Aţi **trăit** de asemenea bucuria că cineva vă ascultă. Acest lucru este un dar minunat pe care cineva **ţi-i poate oferi. încercaţi** un **moment** să **vă gândiţi ia** importanţa acestor lucruri. Descrierea evenimentului nu trebuie scrisă, scrieţi mai jos doar sentimentele pe care le-aţi avut în fiecare din cele două situaţii.

M-am simţit ascultat:

Nu **ni-am** simţit **ascultat:**

Cu aceste sentimente şi idei **în** minte putem examina abilităţile centrale ale ascultării active: încurajarea minimală şi **parafrazarea.** Ele sunt strâns relaţionale. **Încurajarea** minimală ajută clientul să-şi exploreze problemele **în** profunzime. A doua, parafrazarea facilitează **acurateţea** înţelegerii şi indică celeilalte persoane că este ascultată. împreună, aceste deprinderi aduc claritate sesiunii de consiliere.

ÎNCURAJAREA MINIMALĂ: DEPRINDERE DE BAZĂ #3

încurajările minimale sunt indicatori **mărunţi** prin care îi comunicăm celeilalte persoane că suntem cu ea. Odată ce am pus o întrebare, vom dori să încurajăm persoana să continue să răspundă. **Veţi** fi surprinşi cât de puţin va trebui să conduceţi interviul de consiliere dacă **veţi încuraja** clientul să meargă **mai** departe.

încurajările minimale nonverbale vor tl descrise prima dată. Ele sunt elaborări **ale** comportamentului atenţionai. De exemplu, clientul va vorbi **mult mai** uşor dacă vom menţine un contact vizual potrivit din. punct de vedere cultural, **corpul** nostru fiind înclinat înainte cu interes, folosind o gestica deschisă. încuviinţările (mişcări ale capului) sunt folosite de consilieri inconştient şi ele par să faciliteze comunicarea.

Pe scurt, nu fiţi "de lemn", găsiţi stilul dumneavoastră corporal propriu, astfel **încât** să-i încurajaţi pe **ceilalţi** să se destăinuire. Pe de altă parte evitaţi ritmul rapid al convorbirii. **Corpul** dumneavoastră să fie în armonie cu cel al clientului.

încurajările minimale verbale sunt rostiri scurte cu care poţi ajuta clientul să meargă **mai** departe sau să-şi analizeze problema mai profund. **Mai** jos găsiţi câteva exemple:

1. "Oh?", "Deci?", "Apoi?", "Şi?"
2. **"Îhî** -Mm", **"Îhîmm".**
3. **"Spune-mi mai mult".**
4. Repetarea a mut, două cuvinte cheie.
5. **Reformulări** simple **ale ultimei propoziţii enunţate de** client, **exact cu** cuvintele sale.

Tăcerea ca o încurajare minimală. In unele cazuri cea **mai** valoroasă încurajare minimală poate fi tăcerea. Consilierii profesionişti vorbesc despre "timpul de latenţă al răspunsului", ce **înseamnă** câteva secunde **în care consilierul** aşteaptă **un răspuns clin partea clientului.**

[

Exemplul clasic de incapacitate de aşteptare un timp satisfăcător este profesorul care a **terminat** de expus o anumită informaţie şi apoi întreabă: "întrebări?[1]'. înainte **însă** ca cineva să aibă şansa de a răspunde, profesorul îşi continuă prelegerea.

Importanţa ***reformulării*** *cuvintelor cheie.* Când **un** singur cuvânt'sau fraze scurte simt repetate şi transmise clientului inevitabil şi de cele mai **multe ori,** acesta **va** răspunde **prin** elaborarea detaliată a acelui concept **cheie.** Unul dintre cele **mai** bune moduri de a obţine informaţii şi opinii de ia clienţi este de a repeta unul, două cuvinte cheie sau o frază scurtă spusă de aceştia, dar exact cu cuvintele lor. **Cercetările** arată că acest tip de încurajare **minimală** este folosită destul de **mult atât** ele profesioniştii eficienţi cât şi de **non- profesionişti.**

Parafrazarea este strâns legată de încurajarea minimală, foloseşte şi ea cuvintele cheie, dar este focalizată pe ceea ce clientul a spus **mai** înainte şi acoperă o perioadă **mai** largă de timp. în parafrazare folosim **din** nou cuvintele cheie ale clientului **pentru a-i** recomunica esenţa spuselor sale.

PARAFRAZAREA: DEPRINDERE DE RAZĂ #4

Una dintre sarcinile noastre fundamentale este sâ ascultăm clientul, dar în acelaşi timp să îl lăsăm să ştie că este auzit. Ascultarea şi înţelegerea acurată a. **clientului** stau la baza celorlalte abilităţi. Parafrazarea este un **tip** special de a acorda atenţie care ne cere să demonstrăm că suntem capabili de **a-i** recomunica persoanei ceea ce ea ne-a relatat anterior. O parafrazare eficientă implică o oglindire a sinelui celeilalte persoane **pentru** ca aceasta să câştige claritate în prezentarea şi înţelegerea propriei probleme.

Urmăriţi mai jos mesajul unui client:

> **Duc** o viaţă groaznică cu **Joan.** A fost promovată doar de curând dar se pare că se crede **mare şefa. Insistă** mereu să-mi spună ce să fac. De **fapt,** ieri mi-a spus că nu **mi-** am făcut treaba bine şi că dacă **nu-mi** revin mă va concedia.
>
> încurajarea minimală: "Să te concedieze?” (sau "îţi spune ce să faci?", "Viaţa groaznică?")
>
> Parafrazarea: "Bob, spui că noua **ta** şefă îţi face viaţa groaznică şi eşti îngrijorat că te poate concedia."

Observaţi că încurajarea minimală tinde să conducă relatarea **lui** Bob înspre elaborarea detaliată a unui eveniment. Fiecare dintre încurajările de **mai** sus îl pot. coordona pe Bob în diverse direcţii. în contrast, **parafrazarea** îi oferă **lui** Bob **uh** feedback despre ceea ce el a afirmat înainte şi îi indică faptul că a fost ascultat într-adevăr. **Observaţi** că unele dintre cele mai importante cuvinte pe care Bob le-a folosit au fost repetate *într-o formă* identică în parafrazare, dar consilierul a scurtat propoziţia concentrând**u-se** asupra esenţei a ceea ce Bob spusese. ' '

Este necesar să vorbim despre structura parafrazării. Cea **mai** eficientă parafrazare constă în:

1. Numele clientului şi / sau prenumele **"tu",** "dumneavoastră". Există o evidenţă clară că personalizarea parafrazării o face mai eficientă.'

2. Cuvintele cele **mai** importante ale clientului.

3. O propoziţie simplă, scurtă şi clară ce cuprinde esenţa a celor comunicate de client.

Verificarea: Ocazional, verificaţi corectitudinea parafrazării. Verificarea constă într-o întrebare închisă ce oferă clientului şansa de a reacţiona faţă de mesajul nostru. Exemple de verificări:

Este adevărat? Este asta ceea ce tu ai spus înainte? Sunt aproape de adevăr?
Am auzit corect? OK?

Dacă parafrazarea dumneavoastră are succes clientul va răspunde **printr-un** "excelent", "da", "corect". în cazul în care clientul doreşte să vorbească mai **mult** despre o idee, **parafrazarea** facilitează acest lucru. Dacă în schimb a vorbit prea mult despre un subiect, parafrazarea facilitează trecerea la un altul. Simt clienţi care spun acelaşi lucru, iarăşi şi iarăşi. Parafrazarea îi poate ajuta să treacă ia o altă topică.

PARAFRAZARE **VERSUS** INTERPRETARE

Prin intermediul încurajării şi parafrazării încercăm să **determinăm** clientul să-şi spună povestea cu o minimă influenţă **din** partea noastră. Veţi dori să auziţi cum clientul vede un conflict, cum a trăit o traumă sau cum se gândeşte să ia o decizie profesională. în ascultare, suntem atenţi la ceea ce spune clientul şi ne focalizăm **pe** punctul său de vedere.

Să urmărim situaţia de interviu de mai jos. **Observaţi** că cele trei dimensiuni: încurajarea minimală, parafrazarea şi interpretarea reprezintă puncte ale unui continuam. Primele se focalizează asupra modului în care clientul percepe situaţia iar interpretarea vizează punctul **de** vedere **al consilierului.**

Clientul: Mă simt **pierdut. Tatăl meu bea foarte mult şi uneori o bate pe mama. Este greu acasă.** îmi **este greu** să **învăţ acasă şi chiar** să fac **orice altceva.**

Consilierul: (încurajarea minimală): Te simţi **pierdut., sau Greu** să **faci ceva.**

(Parafrazarea): Te simţi **pierdut deoarece este** *foarte greu **acasă*** **şi nu poţi face** *nimic.* (Italicele **subliniază cuvintele cheie** ale **clientului). (Interpretarea): Se** pare că **tatăl tău este alcoolic. Acest lucru este greu de suportat de orice tânăr.**

Observaţi că interpretarea poate fi intr-adevăr **corectă, dar** este **punctul de vedere al consilierului. Teoria ce stă la baza procesului de acordare de ajutor subliniază că ar fi indicat clientul să-şi ofere propriile interpretări asupra** situaţiei **cu care se confruntă. Dacă** aţi **lucrat pe probleme de alcool sunteţi foarte conştienţi că numirea "problemei de alcool",** alcoolism

în exemplul de **mai** sus puteţi observa o varietate de întrebări folosite pentru a obţine informaţie de Ia client. întrebările **închise** aduc ia suprafaţă **lucruri** specifice, iar întrebările deschise ajută clientul să **exploreze** problema mai mult clin punctul său de vedere. **în** acest interviu, consilierul a devenit prea implicat în specific la un **moment** dat, dar a fost capabil să salveze situaţia. A reuşit să facă asta spunând: "Hai să ne întoarcem acum" şi apoi a urmai întrebarea deschisă privitoare la problema discutată anterior (ne reîntoarcem la topica iniţială când ştim că **ne-am** pierdut), acest lucru ne ajută să reluăm din nou discuţia, eficient.

Odată ce am obţinut datele cu ajutorul întrebărilor închise şi deschise, putem învăţa gradat **povestea clientului şi să trecem la planuri de** viitor. **Din nou, cu clienţii care verbalizează mai puţin acordaţi atenţie specială** întrebărilor focalizate, **ce cer răspunsuri scurte.**

INVITAŢIA DESCHISĂ DE A VORBI ÎN CONSILIEREA DE GRUP ŞI DE FAMILIE

Cei mai mulţi consilieri şi terapeuţi de familie folosesc destul de mult întrebările. **Ritmul rapid** al **unei sesiuni de familie** cere **acţiune din partea consilierului. Şedinţa de familie poate** scăpa **uşor de sub control, dar** tehnica **întrebărilor îţi** oferă **alternative puternice de acţiune.**

Toate principiile utilizării întrebărilor descrise mai sus **pot fi aplicate** şi **în activitatea de grup şi de familie. Este** însă **important** să **adăugaţi întrebării cuvintele critice de "familie"** şi **"grup".**

"Cum merg treburile în **familia Jones?"**

"Ce se **întâmplă în familie / grup** chiar acum?"

"Mi-aţi putea **spune ceva bun** despre această familie **/grup?"**

"De **ce** crezi **că** această familie / **grup are** această dificultate?"

In fiecare **dintre** exemplele de mal sus focalizarea **pe** familie sau grup ajută fiecare **membru** să **conştientizeze că sunt membri ai grupului, familiei.** Fiecare **familie sau grup are stilul tipic de interacţiune, propriile reguli** şi **norme** ce **se necesită a** fi examinate.

PRACTICAREA INVITAŢIEI DESCHISE DE A VORBI

Aici **vom prezenta câteva sugestii privind** sesiunea **de practică a** abilităţii **de utilizare a întrebărilor. Pentru detalii specifice sesiunii de practică** revederi materialul **prezentat în** capitolul anterior.

3. ***Dezvoltarea grupului*** *de lucru pe perechi, triade sau grupuri de patru.*

4. *Desemnarea rolurilor sesiunii de practică.*

   a. **Consilier**
   b. Client
   c. Observator / operator
   d. **Observatorul** secund

5. *Stabilirea subiectului jocului de* ***rol.*** Topica sugerată este **un** eveniment **semnificativ de viaţă cum ar fi divorţul, căsătoria,** obţinerea **unui nou loc de muncă, moartea cuiva, o experienţă avută la o anumită dată, reacţiile** faţa **de** un nou copil, o experienţă

semnificativă de succes.

6. Sarcina **consilierului este să folosească întrebări deschise spre a aduce la** suprafaţă **fapte, sentimente, raţiuni** şi **experienţe generale prin "ce", "care", "cum", "de ce", "ai putea".** Folosiţi **câteva întrebări închise, doar pentru varietate. Consilierul va utiliza** cei **puţin o întrebare vizând** detaliile, **faptele specifice: "Mi-ai putea da un exemplu** specific?"

7. ***înregistrarea interviului şi oferirea de feedback.* Fiţi specifici şi nu judecaţi.**

8. ***Schimbaţi rolurile astfel ca toţi din grup să participe.***

PRACTICA DE GRUP **/ FAMILIE VIZÂND INVITAŢIA DESCHISĂ DE A**

VORBI

Se sugerează practicarea consilierii **de cuplu în** această **sesiune.**

1. *Dezvoltarea grupului* ***de lucru.***

   a. **Doi membri devin un cuplu**
   b. Consilierul
   c. Observatorul **/** cei **ce** înregistrează

2. ***Stabilirea topicii jocului de rol.* Orice tip** de **conflict de cuplu este potrivită pentru** o astfel de sesiune.

3. ***Planificarea.* Sarcina consilierului este să contureze conflictul cuplului cu cât mai multă informaţie posibilă.** Ideal, **consilierul va vrea să afle faptele situaţiei** aşa **cum le vede fiecare membru** al **cuplului, sentimentele** pe **care le are fiecare** şi **orice cauză** pe care **cuplu! o poate invoca pentru a explica ca s-a întâmplat. Sarcina este de a culege date şi informaţii, nu de** a **rezolva** problema.

In timpul **planificării,** cuplul poate genera **o tentativă** de scenariu **privind** posibilele **lor dificultăţi. Observatorul poate** studia fişa **de** observaţie **şi să-şi** pregătească orice echipament de înregistrare.

4. ***Verificaţi atent timpul şi oferiţi*** *feedback.* **Jocul de** rol **ar trebui să dureze aproximativ 15 minute. Oferiţi 15-20 minute pentru feedback.**

5. *Schimbaţi rolurile* ***dacă timpul permite.***

FIŞA **DE FE-EDBACK** PENTRU INVITAŢIA DESCHISĂ **DE A VORBI**

1. **în** timpul fiecărei sesiuni de practică **număraţi întrebările** închise şi deschise. Odată făcute calculele, notaţi răspunsul, clientului la diferite tipuri de întrebări. **Cât** timp vorbeşte individul? Ce mişcări corporale aţi observat **în** timp ce răspunde la întrebare?

	Nr. întrebărilor închise	*Nr. întrebărilor Deschise*
Prima înregistrare video		
A doua înregistrare video		
“		

2. . A fost consilierul capabil să folosească toate cele patru întrebări? Care a **fost** rezultatul fiecăreia? **S-a** întrebat **despre vreun exemplu specific?** Care **a fost** rezultatul?

Ai puteai **j**____

Care:____

Cum: __________ ______ __ ___ _ _______________ ____________________

De ce:______________________ _ _______________________________________

Mi-ai putea da un exemplu **specific?** _______ _______________ _ ______________

3. **Observaţiile comportamentului nonverbal atât** al **consilierului cât** şi al **clientului.**

4. O sugestie pe care consilierul, **ar putea-o** urma **ar** fi;

CONTRACTUL REALIZEZ -FOLOSESC - **ÎNVĂŢ**

Partea realizez a **contractului** se referă **la** dacă sau **nu** actual **vă** puteţi angaja în această deprindere. Puteţi demonstra deprinderile de **comportament de** asistare şi de utilizare a întrebărilor **în** interviu? Fişa de **feedbaek** vizează capacitatea **dumneavoastră** de a vă angaja **sau de** a practica aceste **abilităţi.**

Aspectul folosesc al **contractului** se referă **la** aplicarea conceptelor capitolului şi îa folosirea **comportamentului** de asistare, tehnica întrebărilor şi a altor deprinderi, în viaţa dumneavoastră de zi cu zi. Care sunt câteva dintre modalităţile în care puteţi aplica zilnic aceste concepte? în genera! vorbind, ce! mai eficient contract de utilizare este cel de a face **un** acord, o înţelegere cu tine însuţi sau cu grupul cu care lucrezi, de a practica în afara orelor de **seminar ceea ce am învăţat aici iar apoi să** se **raporteze ceea ce s-a întâmplat. Această modalitate de** a **practica vă va ajuta să** deveniţi **experţi în această deprindere. Raportul priveşte planul dumneavoastră unic de a** folosi tehnica **întrebărilor** şi cât **de bine reuşiţi** să o stăpâniţi.

Am planificat să folosesc invitaţia deschisă de a vorbi în **următorul** context:____________________

Rezultatul pianului meu a fost:

Deprinderile **acestei** cărţi **suni** du,o o-rtiţ; **a fi uf lizate** mir-o varietate **de domenii. Managerii în** probleme **de** business. **armene n mfoicfoe** şi medicii, **profesorii, învăţătorii, educatorii** precum şi **alţi** profesionişti **pot** folosi aceste **abilităţi** la fel ca şl consilierii şi **psihoterapeuţii. Contextul şi conţinutul** pot **varia, dar deprinderile** de **comunicare rămân aceleaşi. Similar părinţii,** copiii, adolescenţii şi **alţii** le pot folosi. Deci, predarea deprinderilor prezentate **în** această caute este un aspect Important al **propriului training** şi al propriei activităţi eficiente de consilier.

Aspectul învăţ este **critic.** Mai multe date veţi **găsi în Capitolul 8 în care se discută metodologia de predare a abilităţilor** descrise **aici. Modelul de predare** a **deprinderilor de** comunicare sugerat în această lucrare este destul de **simplu,** fiind testat şi validat de 25 de **ani de pregătire clinică** a sute şi **mii** de **studenţi, variind** de **la consilieri la avocaţi, medici** şi **cei ce** lucrează în **comunităţile hot-line,** profesori, părinţi ai copiilor de şcoală primară şi gimnazială.

De asemenea, **amintiţi-vă** că învăţarea **comportamentului** de asistare şl a tehnicii întrebărilor poate fi un **mod** particular de intervenţie. Se oferă clientului deprinderi sociale pe care le poate folosi îa **interacţiune** cu **familia,** cu colegii de serviciu şi în multe **alte** situaţii.
Modeîul predării **a fost** descris **în** Capitolul **1. Revedeţi:**

1. *Introducerea /Faza de încălzirea.* Când predaţi o nouă deprindere oferiţi prima dată un comentariu scurt sau un exerciţiu de **experienţiere** a deprinderii pe care o veţi preda.

2. *Citiţi textul cu privire la deprindere.* Având persoane pe care doriţi să le învăţaţi noua abilitate, citiţi informaţia **din manualele** de **microconsiliere** (mai ales **sumarul** fiecărui capitol).

3. *Modelarea.* Veţi dori poate să demonstraţi deprinderea **dumneavoastră** înşivă, în direct. Veţi dori poate să realizaţi propriile **dumneavoastră** casete audio sau. video. Cel **mai** important **lucru pentru client** este să **vadă abilitatea** în **acţiune,**

4. *Practicarea,* 'Veţi dori apoi să învăţaţi subiectul să practice acea **deprindere.** Puteţi fi dumneavoastră înşivă **clientul** şi clientul să joace rolul consilierului.

5. *Generalizarea.* Lucraţi cu elevii dumneavoastră în aşa fel **să** poată folosi contractul Realizez - Folosesc - **Învăţ.**

Dezvoltaţi-vă planul propriu **de** învăţare a unei **alte** persoane a acestor deprinderi şi stimarizaţi cu propriile dumneavoastră cuvinte ce se întâmplă. Folosiţi spaţiile de mai jos sau o pagină separată:

Plan: _

Rezultat:

3. Deschisă; 5. **Deschisă; 7.** Deschisă; **9.** închisă; 11. închisă; **13.** închisă; 15. închisă; **17.** Deschisă; 19. Deschisă.

чщщищр зртэщоМ рээлоэ
fiznu ***pi?*** *DO* ***fnţdvfmipuî озлто-фолюр***
чщщиэгр *Ddjsmod рхищиоэ*
vs vtnfv DA *pftmiuit юзлоЬтэщ*

WljnOSD llf DS iüOOp
jojpop/sims *woj 9)S3* ***nu orni*** /y

CAPITOLUL 4

CLARIFICAREA: ÎNCURAJAREA MINIMALĂ ŞI **PARAFRAZAREA**

Deprinderile anterior discutate, **comportamentul** de asistare şi tehnica întrebărilor sunt folositoare în a determina ***clientul*** să înceapă să vorbească. Abilităţile **prezentate** în acest capitol, încurajarea **minimală** şi parafrazarea facilitează în cele ce 'urmează adâncirea conversaţiei. Aceste abilităţi arată **celuilalt** că este auzit.

Veţi vedea că încurajarea minimală este cea mai simplă deprindere, dar este una dintre **cele mai** puternice. **Încurajarea minimală şi** parafrazarea se localizează ambele pe utilizarea cuvintelor cheie **ale clientului,** ele **retransmit clientului lucrurile cele mai** importante **pe care el. le-a** comunicat **anterior. La prima vedere repetarea a ceea ce clientul povesteşte pare a fi uşor** de **făcut. Dar parafrazarea corectă** este **una dintre deprinderile cele mai dificile şi importante** pe **care le** puteţi **stăpâni.**

Exerciţiile şi textul acestui **capitol urmăresc** să **vă ajute să:**

1. **Vă reamintiţi sentimentele pe** care **le-aţi avut într-o situaţie pozitivă de ascultare şi să** le comparaţi **cu** cele **simţite** într-o experienţă **negativă. Cele două abilităţi ale acestui** capitol **sunt critice pentru** a **ajuta clientul** să simtă că îi ascultaţi relatarea.

2. Să definiţi încurajarea minimală şi parafrazarea.

3. **Să** distingeţi **parafrazarea de interpretare.**

4. Să demonstraţi cele două **abilităţi într-un** interviu practic individual, de grup sau de familie.

5. Să folosiţi cele două **abilităţi** în. convorbirile şi **interacţiunile dumneavoastră zilnice. Vă vom ruga să luaţi** *aminte* la situaţia în care **dumneavoastră învăţaţi clientul sau o altă persoană** să **folosească aceste deprinderi.**

EXERCIŢIU: CE SIMŢIŢI CÂND SUNTEŢI AUZIT? CÂND NU SUNTEŢI AUZIT?

Cu **toţii ne-ara** confruntat **cu situaţii** în care **nu** am **fost** auziţi. Probabil **v-aţi** simţit pierduţi şi singuri **când cineva nu v-a ascultat povestind** despre **o preocupare reală** sau **când o realizare importantă a fost ignorată. Aţi trăit** de **asemenea bucuria** că **cineva vă ascultă. Acest lucru** este **un dar minunat pe care cineva fi-î poate oferi. Încercaţi un moment să vă gândiţi** la **importanţa acestor lucruri. Descrierea evenimentului nu trebuie scrisă, scrieţi mai jos** doar **sentimentele** pe **care le-aţi avut în fiecare din** cele **două situaţii.**

M-am simţit ascultat:

 Nu m-am simţit ascultat:

Cu aceste sentimente şi idei **în** minte putem examina abilităţile centrale **ale** ascultării active: **încurajarea** minimală şi **parafrazarea.** Ele sunt strâns relaţionale, încurajarea minimală **ajută** clientul să-şi exploreze problemele în profunzime. A doua, parafrazarea facilitează acurateţea înţelegerii şi indică celeilalte persoane că este ascultată. împreună, aceste deprinderi aduc claritate sesiunii de consiliere.

ÎNCURAJAREA **MINIMALĂ: DEPRINDERE** DE BAZĂ #3

încurajările minimale sunt indicatori mărunţi prin care îi comunicăm celeilalte persoane că suntem cu ea. Odată ce am pus o întrebare, vom dori să încurajăm persoana să continue să răspundă. 'Veţi fi surprinşi **cât de** puţin va trebui să conduceţi interviul de consiliere dacă veţi încuraja clientul **să** meargă mai departe.

Încurajările minimale nonverhaîe **vor fi descrise prima dată.** Ele **sunt elaborări ale** comportamentul ui atenţionai. **De exemplu,** clientul **va** vorbi **mult mai** uşor dacă vom menţine **un contact** vizual potrivit **din punct de vedere cultural, corpul nostru fiind înclinat înainte cu interes, folosind o gestică** deschisă. **încuviinţările (mişcări ale capului) sunt folosite** de consilieri **inconştient** şi- **ele** par să faciliteze comunicarea.

Pe scurt, nu **fiţi "de** lemn", găsiţi **stilul** dumneavoastră corporal propriu, astfel încât să-i încurajaţi **pe** ceilalţi să **se** destăinuire. Pe de **altă** parte evitaţi ritmul rapid al convorbirii. **Corpul** dumneavoastră să fie în armonie cu ce! al **clientului.**

încurajările minimale verbale sunt rostiri scurte cu care poţi ajuta clientul să meargă **mai** departe sau să-şi analizeze problema **mai** profund. **Mai** jos **găsiţi** câteva exemple:

!. "Oh?", "Deci?", "Apoi?", "Şi?"

2. **"Îhî -Mm", "îhîmm".**
3. "Spune-mi mai **mult".**
4. 'Repetarea a unu, două cuvinte cheie.
5. **Reformulări** simple **ale ultimei** propoziţii **enunţate de client, exact cu cuvintele** sale,

Tăcerea ca o încurajare minimală. In unele cazuri cea mai valoroasă încurajare minimală poate fi. tăcerea. Consilierii profesionişti vorbesc despre "timpul de latenţă al răspunsului", ce înseamnă câteva secunde în care consilierul aşteaptă un răspuns din partea clientului.

Exemplul clasic de incapacitate de aşteptare un **timp satisfăcător** este profesorul care **a** terminat **de** expus o anumită **informaţie** şi apoi întreabă; "întrebări?". înainte însă ca cineva să **aibă** şansa de **a răspunde,** profesorul îşi continuă prelegerea.

*Importanţa **refiormulării** cuvintelor cheie.* Când **un** singur cuvânt sau fraze scurte sunt repetate **şi** transmise clientului inevitabil şi de cele **mai** multe **ori,** acesta va răspunde prin elaborarea detaliată a acelui concept cheie. **Unul** dintre cele **mai** bune moduri de a obţine **informaţii şi** opinii de **la** clienţi este de **a** repeta urmi, două cuvinte cheie sau o frază scurtă **spusă** de **aceştia, dar** exact **cu cuvintele lor.** Cercetările arată **că** acest **tip de încurajare** minimală **este** folosită destui de **mult atât** de profesioniştii eficienţi **cât** şi de **non- profeskmişti.**

Parafrazarea este strâns legată de **încurajarea** minimală, foloseşte şi ea cuvintele cheie, dar este focalizată pe ceea ce **clientul** a spus mai înainte şi acoperă o perioadă mai largă de timp. **în** parafrazare folosim **din** nou cuvintele cheie **ale clientului pentru** a-i **recomunica** esenţa spuselor sale.

PARAFRAZAREA: DEPRINDERE DE BAZĂ #4

Una dintre sarcinile noastre fundamentale este să ascultăm clientul, dar în acelaşi timp să îl **lăsăm** să **ştie** că este auzit. Ascultarea şi înţelegerea acurată a clientului stau Ia baza celorlalte **abilităţi.** Parafrazarea este **un tip** special de a acorda atenţie care ne cere să demonstrăm că suntem capabili de **a-i** recomunica persoanei ceea ce ea ne-a relatat anterior. O parafrazare eficientă implică o oglindire a sinelui celeilalte persoane pentru ca aceasta să câştige claritate **în prezentarea şi înţelegerea propriei probleme.**

Urmăriţi mai jos mesajul *uimi client:*

> **Duc o** viaţă **groaznica cu Joan. A fost promovată doar de** curând **dar se** pare **că se** crede mare şefa. Insistă mereu **să-mi** spună **ce să fac. De fapt, ieri mi-a spus că nu mi- am** făcut **treaba bine** şi **că dacă nu-mi revin mă va concedia.**
>
> încurajarea minimală; "Să fe concedieze?" (sau "îţi spune ce să faci?", "Viaţa groaznică?")
>
> **Parafrazarea: "Bob, spui că noua ta şefa îţi** face **viaţa** groaznică şi **eşti îngrijorat că te** poate concedia."

Observaţi că încurajarea minimală tinde să **conducă relatarea** lui **Bob înspre** elaborarea **detaliată** a **unui eveniment.** Fiecare dintre **încurajările de mai sus** *îl pot* coordona **pe Bob în** diverse direcţii. în contrast, parafrazarea îi oferă **lui** Bob un **feedback** despre ceea ce el a **afirmat înainte** şi **îi indică faptul că a** fost **ascultat intr-adevăr. Observaţi că unele dintre cele** mal **importante cuvinte pe** care **Bob le-a folosit au fost** repetate **într-o formă identică** în **parafrazare, dar consilierul a** scurtat propoziţia **ccncentrându-se asupra esenţei** a ceea ce **Bob** spusese.

Este necesar să vorbim despre structura parafrazării. Cea mai eficientă parafrazare constă **în:**

1. Numele clientului şi / sau prenumele "tu", "dumneavoastră". Există o evidenţă clară că personalizarea parafrazării o face mai eficientă;
2. Cuvintele cele mai importante ale clientului.
3. O propoziţie simplă, scurtă şi clară ce cuprinde esenţa a **celor** comunicate de client.

Verificarea: Ocazional, verificaţi corectitudinea parafrazării. Verificarea constă Intr-o întrebare

închisă ce oferă clientului şansa de a reacţiona faţă de mesajul **nostru.** Exemple de verificări:

Este adevărat? Este asta ceea ce **tu** ai spus înainte? Sunt aproape de adevăr?
Am auzit corect? OK?

Dacă parafrazarea dumneavoastră are succes clientul va răspunde **printr-un** "excelent", "da", "corect". în cazul în **care** clientul doreşte să vorbească mai **mult** despre o idee, parafrazarea facilitează acest lucru. Dacă în schimb a vorbit prea **mult** despre un subiect, parafrazarea facilitează trecerea la un **altul.** Sunt clienţi care spun acelaşi lucru, iarăşi şi iarăşi. Parafrazarea îi poate ajuta să treacă la o altă topică.

PARAFRAZARE VERSUS INTERPRETARE

Prin intermediul încurajării şi parafrazării încercăm să determinăm clientul să-şi spună povestea cu o minimă influenţă din partea noastră. Veţi dori să auziţi cum clientul vede un conflict, cum a trăit o traumă sau cum se gândeşte să ia o decizie profesională. In ascultare, suntem atenţi Ia ceea ce spune clientul şi ne focalizăm pe punctul său de vedere.

Să urmărim situaţia de interviu de mai jos. Observaţi că cele trei dimensiuni: încurajarea minimală, parafrazarea şi interpretarea reprezintă puncte ale unui **continuum.** Primele se focalizează asupra modului în care clientul percepe situaţia iar interpretarea vizează punctul de vedere al consilierului.

Clientul: Mă simt pierdut. Tatăl meu bea foarte **mult** şi uneori o bate pe mama. Este greu acasă. îmi este greu **să** învăţ acasă şi chiar să fac **orice** altceva.

Consilierul: (încurajarea minimală): Te simţi pierdut., sau Greu să faci ceva.

(Parafrazarea): Te simţi pierdut deoarece este *foarte greu acasă* şi nu poţi face *nimic.* (Italicele subliniază cuvintele cheie ale clientului). (Interpretarea): Se pare că tatăl **tău** este alcoolic. Acest lucra este greu de suportat de orice tânăr.

Observaţi că interpretarea poate fi **într-adevăr** corectă, dar este punctul de vedere al consilierului. Teoria ce stă la baza procesului de acordare de ajutor subliniază că ar fi indicat clientul să-şi ofere propriile interpretări asupra situaţiei cu care se confruntă. Dacă aţi lucrat pe probleme de alcool sunteţi foarte conştienţi că numirea "problemei de alcool", alcoolism

este un pas mare. Se recomandă deci ca prima dată să ne focalizăm pe concepţia clientului, **prin ascultarea lui** atentă **şi** să **păstrăm** propria noastră interpretare **până mai târziu.**

Reţineţi următoarea maximă:

> ***Dacă*** *asculţi prima dată,*
> *clientul vă va accepta* ***mai*** *apoi mult* ***mai*** *bine ideile, sfatul* ***şi*** *interpretarea.*
>
> ***Chiar mai*** *mult,* ***dacă*** *asculţi prima* ***dată,***
> *- m ultor clienţi ie va f i uşor*
> ***să-şi exprime şi să-şi corecteze propriile interpretări.***

Exemplele **de mai sus** ilustrează că **definirea şi diferenţa dintre** încurajare, **parafrazare şi interpretare nu sunt uşor** de **făcut. Clar, în** fiecare **din** cazurile **de mai** sus **consilierul este** atent in mod selectiv la ceea ce clientul comunică în legătură cu problema pe care o are. încurajarea minimală implică **consilierul într-o** măsură minimă, parafrazarea constă în efortul **consilierului de a** oferi **înapoi clientului esenţa spuselor** sale. **Interpretarea se focalizează** pe cadrul de **referinţă** al consilierului mai degrabă decât pe cel al clientului.

Parafrazarea serveşte trei scopuri în acest **studiu:** 1) **exprimă clientului** că eşti **cu el, că** încerci să **înţelegi** ceea ce el îţi **destăinuie;** 2) **cristalizează** comentariul clientului făcându-l mai **concis, acest** lucra **oferind o mai bună direcţionare** interviului; **3)** oferă **posibilitatea de** verificare a corectitudinii percepţiilor consilierului.

INTEGRAREA ÎNTREBĂRILOR, ÎNCURAJĂRII *ŞI* PARAFRAZĂRII

Deprinderile fundamentale ***de asistare*** **sunt prezentate pe secvenţe, deci le** veţi **putea integra** odată ce o nouă deprindere se adaugă. De exemplu, când foloseşti abilitatea de a pune **întrebări** ai nevoie să continui **comportamentul de asistare potrivit din punct de** vedere **cultural. Când adaugi** încurajarea **şi** parafrazarea, **întrebările** pot **fi integrate** spre **a facilita** exprimarea **clientului.**

Spunându-vă istorisirile şi vorbind despre experienţele **Jor de viaţă, clienţii ajung** să **dezvolte noi percepţii ale problemei cu care se** confruntă, **reuşind** astfel **să treacă dincolo de ea, uneori chiar rescriind-o. Sarcina** noastră **ca** şi **ascultător** este de **a** contura' povestea **subiectului cât mai corect posibil.** Este **povestea clientului. Trebuie** să **ne păstrăm propriile reacţii şi** idei, pentru **noi.**

Exemplu negativ. **Exemplul** de **mai jos va demonstra cum propria** noastră **interpretare** interferează cu **povestea clientului.** Citind, **veţi** observa întrebări închise şi deschise (I? **D?), încurajări minimale** (E), **parafrazarea (P) sau interpretarea (I).** De **asemenea fiţi** atenţi **la verificări (V), ce sunt** similare **cu întrebările închise dar** sunt, **clar folosite pentru scopuri diferite. (Vedeţi la sfârşitul capitolului clasificarea deprinderilor).**

1. Consilierul: (Unui client depresiv) **Ce se** întâmplă **cu** familia **ta?**

2. Clientul: Nu mă vizitează defel, niciodată.

3. Consilierul: Ei nu te vizitează. De ce crezi?

4. Clientul: **Ei** nu **mă** plac, ghicesc.

5. Consilierul: Probabil deoarece nu le acorzi atenţie.

6. Clientul: (defensiv) Bine, ei **nu-mi** acordă atenţie de asemenea.

Ceea ce este comun multor clienţi depresivi, acest client oferă răspunsuri relativ scurte. Este nevoie de focalizare pe specific şl de încurajarea unei descrieri mai **concrete.**

Exemplul pozitiv.

7. Consilierul: **Spui că** nxi-ţi **acordă atenţie. Mi~ai** putea **spune ce s-a întâmplat ultima dată când au venit să** te **vadă? (Observaţi,** consilierul se focalizează pe evenimente concrete, specifice. **Acest lucru este folositor cu** toţi clienţii **care verbalizează mai puţin)**

8. Clientul: N-a fost bine. **(Observaţi** că nu întotdeauna întrebările deschise ale **consilierului** au şi un răspuns lung. **Cu astfel** de **clienţi, încercaţi să căutaţi lucruri** concrete, **specifice).**

9. Consilierul: **N-a fost** bine. **Mi-ai putea da un exemplu specific de ceva** ce n-a fost bine? (Este important să folosim cuvintele cheie ale clientului **în** întrebări. Acest **lucru** îl **ajută să-şi exploreze mai în** profunzime gândurile **legate** de problemă).

10. Clientul: **Bine, ultima dată mamei nu i-a plăcut freza mea. Abia a ajuns** că a **şi** încercat să **mă determine** să-mi **aranjez** părul **aşa cum** ea **dorea.**

___**1**1. Consilierul: Mama **ta dorea să-ţi aranjezi freza** aşa **cum ea dorea. (Observaţi,** se **folosesc cuvintele cheie** ale clientului.)

12. Clientul: **Da, totdeauna** îmi **spune ce** să **fac. Este mai uşor să nu ai nimic de a face cu ea.**

13. Consilierul: **Sue, aud că spui că mama ta vrea ca tu să faci lucrurile aşa cum ea doreşte şi că** este **mai uşor să** nu ai **nimic de-a face cu ea. Este adevărat?** #

14. Clientul: Exact. **Mă închid în mine** şi **nu mai** spun **nimic.**

15. Consilierul: **Îhî-hîm. Te închizi** în tine. Spune-mi mai mult despre ce s-a întâmplat.

16. Clientul: Obişnuiesc să mă dau **bătută** când mania caută ceartă. Intr-un fel **am** învăţat că este **mai** uşor **să** stai **şi** să **nu** faci nimic, **s-o** ignori doar.

___ 17. Consilierii!: Deci, **Sue,** am auzit că **nu** acorzi prea **multă** atenţie părinţilor tăi deoarece ai găsit că este **mult** mai uşor să te retragi şi **să nu** faci nimic.

în exemplul de mai sus, aţi văzut **cum** interpretările consilierului pot îndepărta clientul de problemă. Al doilea **exemplu** se focalizează pe interpretările **clientului** asupra vizitei părinţilor **săi.** Prin Întrebări, încurajări **minimale,** parafrazări, versiunea clientului este adusă ia suprafaţă. **Amintiţi-vă** următoarea .maximă:

Primul pas în a ajuta clientul să schimbe semnificaţia pe care o acordă povestirii sau comportamentelor, sentimentelor şi ideilor sale este acela de a asculta povestea aşa cum el o interpretează.

In **final,** observaţi **că** în exemplul de **mai** sus consilierul foloseşte cuvintele cheie majore ale clientului atunci când uzează **de** încurajare minimală sau parafrazare. **Mai mult,** preferă acele **întrebări** care includ aceste cuvinte cheie.

UTILIZAREA CLARIFICĂRII **ÎN CONSILIEREA DE GRUP ŞI** .DE FAMILIE

încurajarea minimală **şi** parafrazarea sunt folosite cu eficienţă şi **în** activitatea de consiliere **de grup sau** de **familie. Putem deschide membrii grupului** sau **familiei ce verbalizează mai puţin prin folosirea întrebărilor deschise, focalizate şi concrete, cuplate cu încurajarea şi parafrazarea. în astfel de cazuri, deprinderile sunt folosite în aproximativ** aceiaşi mod **ca** şi **în activitatea individuală.**

Mai dificilă, dar la **fel de importantă, este** utilizarea **parafrazării cu grupul sau familia, ca** întreg. **Aici avem nevoie** să folosim **cuvintele** cheie **ale familiei sau** grupului şi **să** parafrazăm **esenţa a ceea ce** se **spune.** De **exemplu:**

Mama: Sonia **nu mănâncă.** Ne este frică **că** e **bulimică.**

Tatăl: **Nu,** manii, **nu** cred **că** este. Doar doreşte să-şi menţină silueta.

Consilierul: **Sonia? (încurajare minimală).**

fiica: **Nu am nici** o problemă. Aşa cum spune **tata,** mania face doar agitaţie.

Consilierul: Familia pare să **o** vadă pe Sonia diferit. Mama este **îngrijorată de bulimie, tatăl** crede **că** încearcă doar **să-şi menţină silueta. Sonia crede** că **mama face doar** agitaţie. Cum astfel de opinii diferite se împacă împreună în această familie?

Exemplul este scurtat. Dacă lucrezi cu un individ (şi acesta poate fi mama, tata sau fiica) te focalizezi pe modul în care persoana gândeşte. în terapia de familie sau de grup avem indivizi numeroşi la care trebuie să răspundem, dar avem nevoie de asemenea să fim atenţi şi să ne focalizăm pe grup sau familie ca întreg.

Când parafrazăm ceea ce se întâmplă tor-un grup sau familie, procedăm ca **şi în** caz individual, dar ne direcţionării propoziţiile spre întregul grup sau întreaga **familie.** O **tehnică** comună în terapia de grup şi de familie este să întrebi fiecare membru al familiei acelaşi lucru iar apoi să vorbeşti despre răspunsul pe care întregul grup sau familie îl oferă întrebării puse[1].

PRACTICA **ÎNCURAJĂM!** MINIMALE ŞI A **PARAFRAZĂRII**

1. *Dezvoltarea grupului de lucru.*

2. *Desemnarea rolurilor* de consilier, **client, operator/observator şi observator** secund.

3. *Stabilirea subiectului jocului de rol.* Deşi orice topică poate fi folosită, vom descoperi că vorbind despre o întâmplare de familie este mai **util.** Aceasta poate fi familia de origine sau cea prezentă a clientului. întâmplarea, poate fi pozitivă sau negativă, veche sau recentă. Sarcina consilierului este să practice comportamentul de asistare spre a afla povestea clientului şi apoi să folosească încurajările minimale pentru a menţine clientul în comunicarea şi elaborarea poveştii. în diferite puncte ale interviului, consiliera! ar putea parafraza ceea ce clientul **a** comunicat, folosind cuvintele cheie ale acestuia.

4. *Verificaţi timpul şi oferiţi feedback.*

5. *Schimbaţi rolurile.*

PRACTICA DE GRUP / FAMILIE A ÎNCURAJĂRILOR MINIMALE ŞI **PARAFRAZĂRILOR**

Se sugerează o încercare a unei şedinţe de consiliere de grup în această sesiune. Consilierea de cuplu sau de familie poate fi de asemenea practicată.

1. *Stabilirea rolurilor specifice acestei sesiuni de practică.*

   a. Trei sau mai mulţi indivizi formează grupul

   b. Facilitatorul grupului

   c. Observatorul / cel ce înregistrează.

! **O altă tehnică utilă** este **chestionarea circulară. întrebăm fiecare membru ai grupului ce crede ea, el că un alt membru al familiei ar răspunde la întrebare. Prin utilizarea acestui mod veţi descoperi deseori lucruri nespuse în grup sau familie.**

2. *Stabilirea subiectului jocului de rol.* Trei topici posibile pentru o şedinţă de grup sunt: a) problemele etnice sau de rasă, curente în comunitate; b) probleme pe care membrii le pot avea la locurile de muncă; e) planuri viitoare de carieră a membrilor grupului.

3. *Planificarea.* Sarcina **consilierului** este complexă **într-o** activitate de grup ca aceasta. Prima dată **amintiţi-vă** că sarcina noastră a consilierilor este să aflăm povestea individului sau a grupului, nu rezolvarea problemei. Deci veţi:

a) Obţine fiecare poveste **individuală** folosind întrebarea, încurajarea minimală şi parafrazarea.

b) Afla temele **grupului.** Veţi descoperi că uni? **membri** spun poveşti similare pe care Ie puteţi **relaţiona** prin parafrazare. Mai, mult grupul în sine va avea un stil propriu şi **puteţi folosi cuvintele** cheie **spre a ajuta membrii să** se **orienteze** spre **interacţiunea** grupului.

c) Focaliza **tema însăşi. Nu numai că individul şi grupul** îşi. **vor** relata ideile, **dar veţi căuta să** construiţi pe **cât posibil o imagine a** problemei **care să cuprindă punctele de** vedere ale tuturor **indivizilor.**

Activitatea de grup face posibil ca a) indivizii **să-şi** spună relatările; **b)** să vedem în ce măsură povestirile **lor** sunt similare sau diferite; **c)** să se înveţe **mai multe** lucruri legate de subiectul, terna **respectivă.**

4. Verificaţi atent timpul şi oferiţi feedhack. O şedinţă va dura **aproximativ** 30 de **minute şi** aceeaşi **perioadă de timp** va fi **necesară pentru feedback şi analizarea celor** petrecute în **şedinţă. în** perioada **feedbackului oferiţi atenţie** specială **activităţii facilitatorului.**

FIŞA DE EVALUARE ŞI ÎNREGISTRARE PENTRU PARAFRAZARE ŞI ÎNCURAJARE MINIMALĂ[2]

Scrieţi **mai** jos cuvintele cele mai importante din frazele consilierului şi indicaţi dacă a folosit o întrebare deschisă sau închisă, o parafrazare, încurajare minimală sau alte deprinderi (D?3 î?, P, ÎM, E, A). Veţi descoperi că realizarea acestui lucru vă va ajuta să reconstruiţi sesiunea întreagă după ce ea s-a terminat, chiar dacă ea nu a fost înregistrată audio sau video.

în practica de grup sau de familie, observatorii au nevoie de asemenea să ia scurte notiţe asupra comentariilor membrilor **grupului** sau familiei.

___ L______________________________

___2.____ .______________________________ ___ __

___ **3.**_ ______________________________ __ __________________

___ 4. ______________________________

___5.______________________________ _ ______________________________

___**6.**______________________________ _ _ ________________

___ 7. ______________________________ _

___ 8.______________________________

___9.______________________________

10.[4]

[4] **Puteţi continua pe o altă foaie de hârtie. Veţi descoperi că aceste înregistrări ale interviurilor individuale, de grup şi de familie sunt utile pentru sesiunea de feedback şi pentru o înţelegere mai bună a celor întâmplate. Folosiţi această fişă şi atunci când practicaţi alte abilităţi discutate în această carte.**

este un pas mare. Se recomandă deci ca prima **dată** să ne focalizăm pe concepţia **clientului,** prin ascultarea lui atentă şi să păstrăm propria noastră **interpretare** până mai târziu.

Reţineţi următoarea maximă:

Dacă asculţi prima dată,
clientul vă va accepta mai apoi mult mai bine ideile, sfatul şi interpretarea.

Chiar mai mult, dacă asculţi prima dată,
■ *multor clienţi le va fi uşor*
să-şi exprime şi să-şi corecteze propriile interpretări.

Exemplele **de mai** sus **ilustrează** că **definirea** şi **diferenţa dintre încurajare,** parafrazare şi **interpretare** nu sunt uşor de făcut. Clar, în fiecare **din** cazurile **de mai** sus consilierul este atent în mod selectiv la ceea ce clientul comunică în legătură cu problema pe care o are. încurajarea **minimală** implică consilierul **într-o** măsură minimă, parafrazarea constă în efortul consilierului de a oferi înapoi **clientului** esenţa spuselor sale. **Interpretarea se** focalizează pe cadrai de referinţă **al** consilierului mai degrabă decât pe cel al clientului.

Parafrazarea serveşte **trei** scopuri în acest studiu: 1) exprimă **clientului** că eşti cu el, că încerci să înţelegi ceea ce el îţi **destăinuia;** 2) cristalizează **comentariul** clientului **facându-1** mai concis, acest lucru oferind o **mai** bună direcţionare interviului; 3) oferă posibilitatea de verificare a corectitudinii percepţiilor **consilierului.**

INTEGRAREA ÎNTREBĂRILOR, **ÎNCURAJĂRII ŞI PARAFRAZĂRII**

Deprinderile, fundamentale de asistare sunt prezentate pe secvenţe, deci le veţi putea integra odată ce o nouă deprindere se adaugă. De exemplu, când foloseşti abilitatea de a pune întrebări ai nevoie **să** continui comportamentul de asistare potrivit **din** punct de vedere cultural. Când adaugi încurajarea şi parafrazarea, întrebările **pot** fi integrate spre a facilita exprimarea clientului.

Spunâncîu-vă istorisirile şi vorbind despre experienţele lor de viaţă, clienţii **ajung** să dezvolte noi percepţii ale problemei **cu** care se confruntă, reuşind astfel să treacă dincolo de ea, uneori chiar **rescriind-o.** Sarcina noastră ca şi ascultător este de a contura povestea subiectului cât mai corect posibil. Este povestea clientului. Trebuie să ne păstrăm propriile reacţii şi idei, pentru noi.

Exemplu negativ. Exemplul de mai jos va demonstra cum propria noastră interpretare interferează cu povestea clientului. Citind, veţi observa întrebări închise şi deschise (I? **D?),** încurajări minimale (E), parafrazarea (P) sau interpretarea (I), De asemenea fiţi atenţi la verificări (V), ce sunt similare cu întrebările închise dar sunt, clar folosite **pentru** scopuri diferite. (Vedeţi **Ia sfârşitul** capitolului clasificarea deprinderilor).

1. Consilierul; (Unui client depresiv) Ce se întâmplă cu familia ta?

2. Clientul: Nu mă vizitează defel, niciodată.

__ 3. Consilierul: **Ei nu** te vizitează. De ce crezi?

4. **Clientul:** Ei **nu mă** plac, ghicesc.

5. Consilierul: **Pi'obabil** deoarece nu le acorzi atenţie.

6. Clientul: (defensiv) Bine, eî nu-mi acordă atenţie de asemenea.

Ceea ce este comun multor clienţi depresivi, acest client oferă răspunsuri relativ scurte. Este nevoie **de** focalizare pe specific şi **de** încurajarea unei descrieri mai concrete.

Exemplul pozitiv.

7. Consilierul: Spui că **nu-ţi** acordă atenţie. **Mi-ai** putea spune ce s-a întâmplat ultima dată când au venit să te vadă? (Observaţi, consilierul se focalizează pe evenimente concrete, specifice. Acest lucra este folositor cu toţi clienţii care verbalizează mai puţin)

8. Clientul: N-a fost bine. (Observaţi că nu întotdeauna întrebările) deschise ale consilierului au şi un răspuns lung. **Cu** astfel de clienţi, încercaţi să căutaţi lucruri concrete, specifice).

9. Consilierul: N-a fost bine. Mi-ai putea da un exemplu specific de ceva ce n-a. fost bine? (Este important să folosim cuvintele cheie ale clientului în întrebări. Acest lucra îl ajută să-şi exploreze **mai** în profunzime gândurile legate de problemă).

10. Clientul: Bine, ultima dată mamei nu i-a plăcut freza mea. Abia a ajuns că a şi încercat să mă determine să-mi aranjez părul aşa *cum* ea dorea.

11. Consilierul: Mama ta dorea să-fi aranjezi freza aşa cum ea dorea. (Observaţi, se folosesc cuvintele cheie ale clientului.)

12. Clientul: Da, totdeauna **îmi** spune ce să fac. Este mai uşor să nu ai nimic de a face cu ea.

__ 13. Consilierul: Sue, aud că spui că mama ta vrea ca tu sâ faci lucrurile aşa **cum ea** doreşte **şi** că **este** mai **uşor să nu ai** nimic **de-a** face cu . ea. Este adevărat? #

14. Clientul: Exact. Mă închid în mine şi **nu mai** spun nimic.

__ 15. Consiliera!: **Îhî-hîm.** Te închizi **în** tine. **Spune-mi mai mult despre ce s-a întâmplat.**

16. Clientul: Obişnuiesc să mă dau **bătută** când marna caută ceartă. Intr-un fel am. învăţat că **este** mai uşor **să** stai **şi să nu faci nimic, s-o** ignori doar.

17. Consilierul: **Deci,** Suc, **am auzit că nu acorzi** prea multă **atenţie** părinţilor îăi deoarece ai găsit că este **mult** mai uşor să te retragi şi sâ nu faci nimic.

In exemplul de mai sus, aţi văzut cum **interpretările** consilierului pot îndepărta clientul de problemă. A! doilea exemplu se focalizează pe interpretările clientului asupra vizitei părinţilor **săi.** Prin întrebări, încurajări *minimale,* parafrazări, versiunea clientului este adusă **la** suprafaţă. **Amintiţi-vă** următoarea maximă:

> *Primul pas în a ajuta* ***clientul să*** *schimbe semnificaţia* ***pe*** *care* ***o acordă povestirii*** *sau comportamentelor, sentimentelor şi ideilor sale este acela de a asculta povestea aşa cum el* ***o*** *interpretează.*

în final, observaţi că în exemplul de mai sus consilierul foloseşte cuvintele cheie majore ale clientului atunci **când** uzează **de** încurajare minimală sau parafrazare. Mai **mult,** preferă acele **întrebări** care includ aceste cuvinte cheie.

UTILIZAREA CLARIFICĂRII **ÎN** CONSILIEREA DE GRUP **ŞI DE** FAMILIE

încurajarea minimală şi parafrazarea sunt folosite cu eficienţă şi în activitatea de consiliere ele grup sau de familie. Putem deschide membrii grupului sau **familiei** ce **verbalizează** mai puţin prin folosirea întrebărilor deschise, focalizate şi concrete, cuplate cu încurajarea şi **parafrazarea.** în astfel de cazuri, deprinderile sunt folosite în aproximativ acelaşi mod ca **şi în** activitatea individuală.

Mai dificilă, dar la **fel** de importantă, este utilizarea parafrazării cu grupul sau familia, ca **întreg. Aici avem** nevoie să folosim cuvintele cheie ale **familiei sau grupului şi** să **parafrazăm** esenţa a ceea ce se spune. De **exemplu:**

Mama: Sonia nu mănâncă. Ne este frică că e **bulimică.**

Tatăl: Nu, manii, nu cred că este. Doar doreşte să-şi menţină silueta.

Consilierul: **Sonia?** (încurajare minimală).

Fiica: Nu am nici o problemă. Aşa cum **spune** tata, mama face doar agitaţie.

Consilierul: ' Familia pare să o vadă pe **Sonia** diferit. Mama este îngrijorată de **bulimie,** tatăl crede că încearcă doar să-şi menţină silueta. Sonia crede că mama face doar agitaţie.' Cum astfel de opinii diferite se împacă împreună **în** această familie?

Exemplu! este scurtat, Dacă lucrezi cu un individ (şi acesta poate fi mama, tata sau fiica) te focalizezi pe modul în care persoana gândeşte, **în** terapia de familie sau de grup avem indivizi numeroşi la care trebuie să răspundem, dar avem nevoie de asemenea să fim atenţi şi să ne focalizăm pe grup sau familie ca întreg. ■

Când parafrazăm ceea ce se întâmplă **într-un** grup sau familie, procedăm ca şi **în** caz individual, dar ne direcţionării propoziţiile spre întregul grup sau întreaga familie. O tehnică comună în terapia de grup şî de familie este să întrebi **fiecare membru** ai familiei acelaşi lucru iar apoi să vorbeşti despre răspunsul pe care întregul grup sau familie îl oferă întrebării puse[5].

PRACTICA ÎNCURAJĂRII MINIMALE ŞI A PARAFRAZĂRII

1. *Dezvoltarea grupului de lucru.*

2. *Desemnarea rolurilor* de consilier, client, **operator/observator** şi observator secund.

3. *Stabilirea subiectului jocului de rol.* Deşi orice topică poate fi folosită, vom descoperi că vorbind despre o întâmplare de familie este mai **util.** Aceasta poate fi familia de origine sau cea prezentă a clientului. întâmplarea poate fi pozitivă sau negativă, veche sau recentă. Sarcina consilierului este să practice comportamentul de asistare spre a afla povestea clientului şi apoi să folosească mcurajărilĂ **minimale** pentru a menţine clientul în comunicarea şi elaborarea poveştii. **In** diferite puncte ale internului, consilierul ar putea parafraza ceea ce clientul a comunicat, folosind cuvintele cheie ale acestuia.

4. *Verificaţi timpul şi oferiţi feedback.*

5. *Schimbaţi rolurile.*

PRACTICA DE GRUP / FAMILIE A ÎNCURAJĂRILOR MINIMALE ŞI **PARAFRAZĂRILOR**

Se sugerează o încercare a **unei şedinţe de consiliere de** grup **în** această **sesiune. Consilierea** de **cuplu sau de familie** poate fi de asemenea practicată.

1. *Stabilirea rolurilor specifice acestei sesiuni da practică.*

   a. Trei sau **mai** mulţi indivizi formează grupul

   b. Facilitatorul grupului

   c. Observatorul / cel ce înregistrează.

2. *Stabilirea subiectului jocului de **rol.*** Trei topici **posibile** pentru o şedinţă **de** grup **sunt: a)** problemele etnice sau **de** rasă. curente **în** comunitate; **b)** probleme **pe** care membrii le pot avea **la** locurile de muncă; c) planuri viitoare de carieră a **membrilor grupului. . ■**

3. *Planificarea.* Sarcina consilierului este complexă **într-o** activitate de grup ca **aceasta.** Prima **dată. amintiţi-vă că** sarcina **noastră** a consilierilor **este** să aflăm povestea **individului sau a** grupului, nu rezolvarea problemei. **Deci veţi:**

a) Obţine fiecare poveste individuală folosind întrebarea, încurajarea minimală **şi**

[5] **O altă tehnică** utilă este **chestionarea circulară. întrebăm fiecare membra al grupului** ce **crede ea, el** că **un alt membru al familiei ar răspunde la întrebare. Prin utilizarea acestui mod veţi descoperi deseori lucruri nespuse In grup sau familie.**

parafrazarea.

b) Afla temele grupului. **Veţi** descoperi că unii membri spun **poveşti** similare pe care le **puteţi reîaţiona** prin parafrazare. Mai, **mult** grupul în sine va avea **un stil** propriu şi puteţi folosi cuvintele cheie spre **a** ajuta membrii să se orienteze spre interacţiunea grupului.

c) Focaliza tema însăşi. Nu **numai** că individul şi grupul îşi vor relata ideile, dar veţi căuta să construiţi pe cât posibil o imagine **a** problemei care să **cuprindă** punctele de vedere aîe tuturor indivizilor.

Activitatea de grup face posibil ca a) indivizii să-şi spună relatările; b) să vedem **în** ce măsură povestirile lor sunt similare sau diferite; c) să se înveţe mai multe lucruri legate de subiectul, tema respectivă.

4. Verificaţi atent timpul şi ***oferiţi feedback.*** O şedinţă va dura aproximativ 30 de minute şi aceeaşi perioadă de timp va fi necesară pentru feedback şi analizarea celor petrecute în şedinţă. în perioada **feedbackului** oferiţi atenţie specială activităţii **facilitatorului.**

FIŞA DE' EVALUARE ŞI ÎNREGISTRARE PENTRU **PARAFRAZARE ŞI** ÎNCURAJARE MINIMALĂ[6]

Scrieţi mai jos cuvintele cele mai importante **din** frazele consilierului şi indicaţi dacă a **folosit** o întrebare deschisă sau închisă, o parafrazare, încurajare minimală sau alte deprinderi (**D?, î?5** P, ÎM, **E,** A), Veţi descoperi că realizarea acestui lucru vă va ajuta să reconstruiţi sesiunea întreagă după ce **ea** s-a **terminat,** chiar dacă ea nu a fost înregistrată audio **sau** video,

în practica de grup sau de familie, observatorii au nevoie de asemenea să ia scurte notiţe asupra comentariilor membrilor grupului sau familiei.

î. ______________________________

___2.________ _ ______________________ _ __________

___3.J ______________________________

___ 4. ________________ ____________________

_ _**5.** ______________________________;___

___6.______________________ _ ________ _

7.

9.

10.

CONTRACTUL REALIZEZ - FOLOSESC - ÎNVĂŢ

Cum **intenţionaţi să transmiteţi** aitora aceste concepte?

Realizez. Am învăţat sau **am** notat **în** cadrul sesiunilor **de** practică sau / şi observare a deprinderilor

următoarele:

Folosesc. Planific să **apiic** aceste deprinderi **în afara seminariilor după cum urmează: învăţ.** Planific să **învăţ** alte persoane aceste deprinderi după **cum urmează: l.D? 3. E, D? 5. Int 7. P,** D? 9. E, D? 1LP **13. P,** V. **15. E, E** 17. P

6 Puteţi **continua pe o altă foaie de hârtie. Veţi descoperi că aceste înregistrări ale interviurilor individuale, de grup şi de familie suni utile pentru sesiunea de feedback şi pentru o înţelegere mai bună a celor întâmplate. Folosiţi această** fişă şi atunci când practicaţi **alte abilităţi** discutate în **această carte.**

Latura artistică a consilierii surprinde sentimentele şi emoţiile clientului.

Partea noastră emoţională deseori ne ghidează ideile şi acţiunile, chiar fără să conştientizăm acest lucru.

CAPITOLUL 5

REFLECTAREA SENTIMENTELOR ŞI EMOŢIILOR

Empatia a fost definită ca **fiind** calitatea de a asculta şi înţelege corect clientul. La baza **empatiei** stau mai multe deprinderi de ascultare prezentate în această carte. Oricum, uruiţi consideră **că cea** mai **importantă** abilitate **pentru dezvoltarea înţelegerii empatice este**
reflectarea sentimentelor - înţelegerea corectă **a** universului emoţional al **celui** pe **care-1** ajutăm.

Exerciţiile şi textul acestui capitol **urmăresc** să vă ajute să:

1. **Denumiţi** emoţiile şi să înţelegeţi importanţa **lor** pentm interviul de consiliere.

2. **Definiţi deprinderea** de reflectare **a sentimentelor** şi **să o distingeţi** practic **de celelalte** deprinderi.

3. **Examinaţi** unele probleme de sex şi **multiculturale** legate de emoţii. Abilitatea de a recunoaşte **emoţiile** este de mare importanţă **pentru reflectarea sentimentelor clientului.**

4. **Demonstraţi** deprinderea de reflectare a sentimentelor **în** practica consilierii individuale, de **grup** şi **de** familie.

5. Folosiţi reflectarea sentimentelor în activitatea dumneavoastră de zi cu **zi.** Veţi fi de **asemenea încurajaţi să vă** gândiţi **cum** i-aţi **putea ajuta** pe **alţii** să **înveţe şi să folosească** această deprindere.

DENUMIREA SENTIMENTELOR ŞI EMOŢIILOR

Deşi **mulţi** dintre **noi iau** decizii ***în*** mod raţional, adevărul este că **nu suntem** pe deplin **satisfăcuţi** până când **decizia** respectivă oferă **o senzaţie** plăcută, **ne face să ne simţim bine.** Similar, putem vorbi despre problemele noastre Intr-un mod intelectual, dar **până** când nu **ne confruntăm cu emoţiile implicate în aceste probleme, vom continua** să **ne** comportăm ineficient.

De **exemplu, puteţi lucra cu un** copii diiitr-o familie **de alcoolici** sau **cu cineva care a** fost abuzat. Faptele situaţiei pot fi **foarte** dare dar emoţiile **pot** fi ascunse. în cazurile acestea, **sarcina** noastră **principală** este **de a descoperi** şi **de a ajuta clientul să se confrunte cu emoţii** complexe, uneori confuze şi tulburătoare. Una e **să ştim** că cineva **ar** renunţa îa o relaţie plină de necazuri, că are puterea emoţională să o facă este însă altceva.

Emoţiile **sunt** importante în toate relaţiile de sprijin, de acordare de ajutor. Un client poate **să aleagă raţional un loc de muncă iar mai târziu să simtă insatisfacţie datorită faptului că problemele emoţionale legate de alegerea slujbei au fost** ignorate, **Faptele şi motivele deciziei pot să** fie clare, **dar** până **când clientul nu tratează** problema **emoţiilor ceva va rămâne** nerezolvat.

Cuvinte ce exprimă sentimente. **Ca prim** pas **în reflectarea sentimentelor trebuie să** fim **capabili** să **recunoaştem şi** să denumim **acele sentimente** ale **clientului. Câteva din stările** emoţionale de bază sunt prezentate **mai** jos, **stări** pentru care se oferă câteva **etichete.**
Adăugaţi dumneavoastră mai multe sinonime sau cuvinte **relaţionale. Cu** cât veţi deţine un vocabular mai mare de cuvinte ce exprimă emoţii, cu atât veţi înţelege **mai** bine lumea clientului.
începeţi cu **sentimentele** de bază:

Nervos: enervat, furios, ură, __________

Fericit: **bucuros,** vesel, entuziasmat, _

Supărat: nenorocit, durere, vinovăţie,

Speriat: **timid,** îngrijorat, fricos, _______

Alte **etichete emoţionale** ce se potrivesc uneia **sau mai** multor **categorii de mai** sus **sunt:**
uşurat, epuizat, încurcat, **necorespunzător,** indiferent, curajos, infatuat, sensibil - lista putând să continue. Adăugaţi cât mai multe cuvinte legate de aceste emoţii fie mai jos, fie pe o pagină separată:

Sentimente mixte. Deseori, clienţii **dumneavoastră** *vor* prezenta *emoţii* mixte, confuze. **In multe** situaţii **simţim** combinaţii **de emoţii diferite.** Putem **fi îndrăgostiţi, dar anxioşi în** legătură cu rezultatele relaţiei de dragoste. Putem **fi** foarte mulţumiţi de oferta de muncă, **dar speriaţi în acelaşi timp. Sortarea** acestor **sentimente mixte** este **o** parte **importantă a procesului**
de consiliere.

Câteva exemple cheie de cuvinte ce exprimă sentimente mixte sunt: nesigur, confuz, perplex, necăjit, ambivaient, tulburat, sfâşiat, învălmăşit. De obicei aceste cuvinte nu capătă importanţă pentru că exprimă sentimente, ci pentru faptul că ele reprezintă o descriere de suprafaţă a unui complex de sentimente. Clientul poate spune că este tulburat de o relaţie dificilă, dar **dacă-1** ascultaţi **în** continuare veţi găsi că sentimentele ce se găsesc la bază sunt: durere, furie, respingere, dragoste, grijă etc.

Când auziţi cuvinte care exprimă sentimente mixte, reflectaţi acest sentiment de suprafaţă, şi continuaţi cu o întrebare pentru a afla dimensiuni emoţionale ce stau la baza acestui sentiment mixt. De exemplu: "Spui că eşti **sfâşiat. Mi-ai** putea spune **mai** mult despre ce acest **cuvânt** "sfâşiat” înseamnă pentru tine?"

Sentimente exprimate prin metafore. Unii clienţi, vor vorbi despre emoţii astfel: " mă crede cârpă de spălat vase", **"am** ajuns Ia culmea răbdării", **"mă** simt ca **un** cazan plin cu dinamită, gata să explodeze". **în** fiecare caz, **un** singur cuvânt nu poate exprima adevărata emoţie. Conştientizaţi că metafora reprezintă o cheie importantă în înţelegerea **lumii** emoţionale a clientului dumneavoastră. Metaforele sunt asemenea sentimentelor mixte - se întâmplă mai urnite **lucruri** decât cele exprimate **la** suprafaţă.

Atât clienţii ce verbalizează fără **probleme,** câî **şi** clienţii ce verbalizează mai puţin găsesc că este mai uşor să-şi exprime emoţiile via metafore. Cereţi clientului să-şi imagineze ceea ce simte **şi** apoi să descrie acest lucru. Consilieri şi terapeuţi renumiţi folosesc foarte eficient expresiile metaforice ***în*** procesul consilierii. Metaforele ***pot*** fi descrise ca **fiind** poezia vieţii emoţionale.

Care sunt unde metafore pe care le cunoaşteţi?

Sentimentele exprimate *nonverbal.* Fiţi atenţi ia zâmbetul **clientului,** la bătăile sale **din** picior **ce pot indica furie, nerăbdare sau plictiseală şi la orice** altă **formă** de **mişcare corporală, încrucişarea braţelor şi a picioarelor** poate **trăda furie şi** apărare, ştergerea **nasului** poate **exprima disconfort personal. Emoţiile au expresii** nonverbale şi **observarea atentă a** acestora **vă pot** oferi indicii **mai** bune despre starea internă a individului decât **o fac** cuvintele.

Sentimentele exprimate nonverbal sunt **determinate de** gende-r şi de mediul cultural al individului. Luaţi aminte **la** poziţiile **corporale,** pauzele contactelor vizuale **etc.,** dar totdeauna cu precauţie, până când veţi înţelege deplin semnificaţia gestului sau a mişcării unei persoane unice în **felul său, aparţinând unui mediu cultural unic.**

Relaţioiiarea **la nivel emoţional este dificil** de **realizat pentru mulţi dintre** noi, **întrucât multe culturi** ne **învaţă să ne controlăm sentimentele. Ba mai mult, deseori sentimentele ne întunecă şi** ne **încurcă gândirea. Această deprindere importantă vă va cere mai multă muncă** până **veţi reuşi să deveniţi** sensibili **faţă de ceilalţi şi apoi** să **stăpâniţi bine această abilitate.**

REFLECTAREA SENTIMENTELOR: DEPRINDEREA DE **BAZĂ *U* 5**

Cum putem să-î **ajutăm pe ceilalţi** să-şi **exprime îngrijorările pe** care **Ie trăiesc? Un mod excelent este** să ascultăm **şi** să **răspundem** la **sentimentele clientului. Prin reflectarea sentimentelor puteţi facilita mişcarea** *clientului* spre **acceptare şi** *înţelegere de* **sine.** Ii veţi **comunica astfel că puteţi să** înţelegeţi **în mod** acurat **lumea pe care el o** simte şi **o** trăieşte.

Lucrul cel **mai important legat de această** abilitate **este să** fim **atenţi** şi **să** răspundem la *sentimentele* **exprimate, mai degrabă decât** la *conţinutul* **comunicat.** Ceea **ce** clientul spune este partea **de** conţinut al mesajului. Trebuie să ascultaţi de asemenea cum clientul transmite **mesajul. De** exemplu, **clientul poate vorbi mai rapid când comunică** entuziasm **şi mult mai încet când comunică** descurajare. **Este vorba exact** de **acea parte** *sentimentală* **a comunicării,** căreia **veţi** fi rugaţi să acordaţi o atenţie specială.

în **reflectarea sentimentelor sunt** esenţiali **următorii paşi:**

I. Sentimentele trebuie denumite. Acest **lucru** se poate face prin cuvintele folosite de client, prin metafore sau în **urma** observării comunicării nonverbale.

2. Folosiţi o structură **frazală** ca: "Pari să simţi....", "**Se** pare că simţi....", "înţeleg că te simţi..." la care se adaugă eticheta emoţiei.

3. Contextul poate fi parafrazat pentru o clarificare adiţională: "Se pare că te simţi_____________ când _____ ___ sau "Te simţi__________ deoarece________ Aici avem **o** combinaţie a parafrazării **cu** reflectarea sentimentelor.

4. Dacă **nu** sunteţi siguri **în** legătură cu emoţia observată, verificaţi: "Este acesta felul **în** care te simţi?", "Este corect?", "Sunt pe aproape?". Acest lucru dă clientului şansa de a reflecta şi de **a** corecta sau a adăuga informaţii.

De cele **mai** multe ori reflectarea sentimentelor este **mult mai** folositoare dacă în cadrul interviului, sentimentele sunt etichetate şi se lucrează asupra lor imediat aici şi acum.
încercaţi să reflectaţi sentimentele ia timpul prezent (Chiar acum te **simţi**_________________*),* mai degrabă decât **la** trecut **(Te-ai simţit_______**).

Vom continua să **discutăm despre reflectarea sentimentelor abordând problematica** de **gender** şi cea culturală.

REFLECTAREA SENTIMENTELOR: ATENŢIE LA ASPECTELE **MULTICULTURALE ŞI DE** GENDER

încrederea este importantă dacă **doriţi** ca **cineva să vă împărtăşească** sentimentele. **Chiar şi în** relaţia cea **mai** de încredere, unii clienţi vor avea dificultăţi în împărtăşirea şi analizarea propriilor sentimente în prezenţa dumneavoastră.

De exemplu Ia **nord-americanii albi şi în** multe **alte** culturi se aşteaptă ca bărbaţii să **nu-şi** exprime sentimentele. Nu eşti un bărbat adevărat dacă-ţi permit! să-ţi trăieşti emoţiile. **în** timp ce **mulţi** bărbaţi îşi manifestă sentimentele **în** cadrul consilierii, unii dintre ei nu vor intra prea repede în această arie sentimentală, cel puţin în primele şedinţe. Mai târziu, prin dobândirea încrederii, **explorarea sentimentelor devine mai accesibilă.**

în general, femeia **din toate culturile** trăieşte şi **îşi exprimă mult mai voluntar sentimentele.**
Cu toate acestea, vor fi **variaţiimi** în funcţie de grupul cultural căruia îi aparţine. Unele **culturi,** (de exemplu asiaticii, americanii nativi) sunt mândre de capacitatea de a-şi controla emoţiile. Acest lucru poate fi **adevărat şi pentru cele din** Britaiiia **şi Irlanda.**

Americanii africani şi **alte** minorităţi au învăţat **de-a** lungul timpului că **nu** este **securizant** să îţi exprimi deschis sentimentele **faţă** de americanii albi. **în** situaţiile de consiliere înter- **culturală** încrederea este necesară să fie construită înainte să aşteptăm o discuţie profundă despre emoţii.

Aprecierea sentimentelor - o **formă prescurtată** a **reflectării sentimentelor ce poate fi folosită** **în** cazul bărbaţilor şi clienţilor care sunt diferiţi de dumneavoastră din punct de vedere cultural. Mai degrabă decât să analizeze în. adâncime emoţiilor, consilierul poate să observe rapid **şi** simplu sentimentele şi să treacă **mai** departe **fără** să verifice. Singura diferenţă între reflectarea sentimentelor şi aprecierea sentimentelor este că aprecierea se manifestă rapid, **într-o** formă trecătoare **în** timp ce reflectarea devine o focalizare majoră în **interviu.** De **exemplu:**

Se pare **că** asta **te-a** enervat. Ce s-a întâmplat apoi?

'Te-a durut atunci. Ce s-a întâmplat înainte?

în exemplele de mai *sus,* consilierul apreciază rapid sentimentele şi trece mai departe.
Minorităţile **şi** femeile **pot trăi** discriminare naţională, sexuală, rasism, ca parte a experienţei lor de zi cu zi. Dacă faceţi parte din majoritate sau sunteţi bărbat, încrederea clientului poate **fi mai** dificil **de** generat. Aprecierea realităţii discriminării naţionale, sexuale **şi** a rasismului, precum şi-durerea **personală şi** de grup **poate fi** o **parte importantă a procesului de** construire **a încrederii.** Similar, **o** persoană minoritară, lucrând **cu un** client **al** majorităţii se poate confrunta **de** asemenea **cu** o lipsă de încredere **faţă** de el O apreciere a sentimentului de neîncredere posibilă poate **fi utilă,** dacă este folosită cu atenţie. **De exemplu:**

Chiar acum, **ai** dubii dacă sau nu să discuţi **cu** mine acest lucru.

Atunci când clientul ne împărtăşeşte experienţa emoţională, acest **lucru** este **o** dovadă de încredere. Trebuie să câştigăm deci, încrederea fiecărui client,

EXERCIŢII **PRACTICE** PENTRU **REFLECTAREA** SENTIMENTELOR

în exerciţiile de mai jos, veţi avea. **posibilitatea să selectaţi frazele ce indică faptul că emoţiile şi sentimentele interioare ale clientului au fost înţelese.** Selectaţi **fraza ce ar genera din partea clientului confirmarea de:** "Este **adevărat". Afirmaţi** care **dintre** răspunsuri **este întrebare, parafrazare, încurajare minimală sau reflectarea sentimentelor.**

Clientul: **Deci, mă** întreb **dacă mă poţi ajuta să găsesc o nouă** persoană. **Presupun că dacă aş** găsi **una, aş greşi din nou.**

Consilierul: a. Vrei intr-adevăr **sa** găseşti o **altă persoană, dar nu eşti sigur că o să** meargă.

b. Te simţi foarte descurajat **acum, dar încă mai speri s-o scoţi 3a**

capăt.

c. Ai greşi din nou.

d. Ce **persoană ai** ***în*** **vedere?**

e. De ce simţi asta?

în acest prim exemplu, ***b*** **este singura** reflectare **a sentimentelor.** Observaţi **că au fost reflectate atât emoţiile negative cât** şi cele **pozitive;** ***a*** este **o parafrazare relativ bună, dar ignoră aspectele emoţionale importante comunicate de client;** ***c*** **este o încurajare minimală care poate duce la o discuţie mai amplă asupra sentimentelor;** ***d*** este o întrebare **şi tinde să** fie **o topică ce** nu **încurajează clientul să se analizeze pe sine; în final,** ***e*** este **o** altă **întrebare ce nu**

răspunde prea mult la emoţii, iar dimensiunea "de **ce"** tinde să pună clientul **în** lumina unei întrebări **la** care îi este dificil clientului să răspundă.

Clientul: Ce crezi că ar trebui să fac - să fug, să divorţez sau doar să accept acest **lucru? Mă simt** aşa **trist** şi pierdut.

.... Consilierul: ..„_.a....S.e,pare **că nu există nicLun drum.de ieşire!..... . ...„, ...**

■ b, (Observând lacrimi) Te simţi foarte trist acum. .... ■ ■ .. .. •

c. **Te-ai** gândit serios să fugi?

d. (Tăcere)

e. Eşti foarte îngrijorat şi necăjit..

Exemplu! 2 are două reflectări ale sentimentelor: *b* şi *e.* fiecare poate fi potrivită, *b* este o reflectare corectă şi arată clientului că a fost auzit. Tentaţia în momente ca acestea este de a consola, de a oferi simpatie şi **sfat** ca răspuns Ia întrebarea clientului. Răspunsul *a,* o **parafrazare, poate avea succes** la fel **de** bine **ca şi reflectarea sentimentelor şi** se **pare că a**
prins esenţa stării în care se **află clientul.**

C **pare să** fie **o întrebare ineficientă.** încurajarea **minimală prin tăcere** poate fi foarte eficientă, dar bineînţeles **nu** este reflectare a sentimentelor. Răspunsul *e* este **o** altă reflectare şi poate fi folositoare. Nu pare să meargă aşa de **mult în adâncime ca** *b,* **dar** poate fi mai potrivită, depinde de situaţie. **In** reflectarea sentimentelor ajută deseori să folosim cuvintele emoţionale majore ale clientului, chiar dacă este posibil să adăugăm şi alte cuvinte.

Clientul: **Ştii,** este distractiv, **dar când vorbesc** cu **tine mă** simt **slab.** Este cea **mai** mare prostie!

Consilierul: a. Eşti anxios **în** multe situaţii?

b. **Te întrebi de ce** faci asta.

c. Chiar acum, **te** simţi foarte slab, vorbind cu mine, acest mod de **a simţi** te face confuz.

d. **.Mi-ai putea spune mai multe despre** ceea **ce simţi faţă de mine?**

e. Râzi In timp ce **îmi** spui că te **simţi** slab şi speriat.

Ultimul exemplu are două reflectări de sentimente ***c*** şi ***e.*** *C* are avantajul situaţiei de aici şi **acum,** *e* **are avantajul** de a **puncta mesajele mixte despre sentimente.** întrebarea *a* **poate fi o abordare** bună dacă **sentimentele au** fost **explorate deja, dacă sunt cunoscute şi confirmate,**
răspundeţi la emoţie şi oferiţi clientului posibilitatea de a o explora. Nu veţi câştiga însă nimic dacă aceasta,este o **informaţie** nouă.

întrebarea *d* se referă de asemenea la situaţia imediată şi dă clientului posibilitatea de **a-şi analiza emoţia subliniind faptul că nu** este **nevoie exclusiv** de **o reflectare a** sentimentelor pentru a ajuta pe cineva să-şi exprime emoţiile. întrebarea nu apreciază însă pe deplin
experienţa **clientului.** *B* pare să fie o încurajare minimală, săracă clar până şi acest răspuns poate fi **mai** bun dacă tonul vocal al consilierului **este** cald şi **suportiv.** Felul personal de a fi poate avea o **mai** mare importanţă decât ceea ce **spuneţi.**

Exemplele de **mai** sus ilustrează un **punct** important. ***Nici*** *un singur răspuns nu este "bun" sau* ***"rău".*** Ceea ce **noi.** indicăm este a se avea In vedere mai multe alternative de răspuns. Am **favorizat vizibil în. acest punct o jiiaekv to JL as» uitam ic 1** **<** **v "A în t** special **soiirimentelor. Alteori** vefi râd **mai** i>fiL o Ieri K a unu **s** ut* rpie, itai sau an., **abilităţi** ce **stau** ia **îndemâna consilierului. Ţine de capacitatea dumneavoastră** de **a avea mai** multe răspunsuri alternative., de rezervă care vă vor ajuta să **înţelegeţi** mulţi clienţi.

SORTAREA SENTIMENTELOR MIXTE

foarte puţini dintre **noi am simţit** ceea ce **am** putea numi emoţii **"pure”.** Suntem departe deci a **ne** focaliza doar pe identificarea şi reflectarea emoţiilor singulare.

Ce sunt sentimentele mixte sau ambivalenţe? Toţi le trăim zilnic, unele dintre ele produc conflicte şi probleme mari, dificil de rezolvat. Aici sunt enumerate câteva situaţii cu care **toţi ne-am întâlnit.**

Un examen foarte important se apropie. Prietenul dumneavoastră cel mai bun **vă** sugerează să mergeţi ia film.

> Sentimente mixte ce **pot** sta îa baza deciziei pot include: plăcerea **filmului,** frica de **eşecul examenului, plictiseala studiului, interesul faţă de** relaţia **cu prietenul dumneavoastră etc.** Rezolvarea **chiar a unui caz ca** acesta **poate fi facilitată** *de* explorarea diverşilor **factori** emoţionali.

Vă **confruntaţi** cu **un** conflict major între dumneavoastră şi o persoană pe care o iubiţi foarte **mult.**

> Sentimentele **mixte pot include** aici **sentimente** pozitive ca: **dragostea, interesul faţă de** persoana respectivă, încredere. Sentimente negative (*durere, frică, furie*) sunt **în conflict** cu **celelalte.** Sortarea acestor **sentimente mixte este** deseori **scopul de bază al** consilierii.

De multe ori, **sentimentele** complexe sunt ascunse prin cuvinte ca: **"ambivalent",** "confuzie", **"sfâşiat”. Dacă** clientul **spune că este confuz,** este **important sâ** folosim întrebarea **şi reflecţia pentru a** descoperi **mai multe sentimente** specifice, ascunse **în spatele termenilor vagi ai confuziei. Prea** des **consilierii şi intervievatorii** se **axează pe sentimente** ele **confuzie şi eşuează în a găsi emoţiile complexe** aflate **la** bază.

Deprinderi folosite *în* facilitarea explorării *simt:*

1. Observarea mesajelor duble şi a **sentimentelor** mixte. Corpul poate spune **un** lucru **în** timp ce cuvintele spun cu **totul** altceva. De exemplu "Asta sună că eşti foarte sigur de tine, dar corpul tău pare să exprime **un** mesaj diferit." Acest lucru, bine înţeles este cel mai bine rezervat clienţilor ce sunt conştienţi de limbajul **lor** **nonverbal** şi de **semnificaţia** sa. Nu este bine sâ **reflectăm** emoţiile pe care clientul le neagă doar.
2. întrebări ce oferă deschis individului posibilitatea de a-şi exprima mai multe experienţe emoţionale **prin** intermediul cuvintelor: "Ce simţi?'*, "Ce se întâmplă în corpul tău când spui asta?", "Ce simţi când **se** întâmplă asta?".
3. Reflectări ale sentimentelor **ce** denumesc emoţii mixte.
4. Verificarea reacţiilor clientului îa reflectarea pe care noi o facem: ’’Este acest lucru

apropiat de modul în care te simţi?"

în exemplele de **mai** jos vom putea observa mai **multe** emoţii. **Denumiţi** emoţiile şi scrieţi care ar putea fi răspunsul **dumneavoastră.** Folosiţi reflectarea, întrebările *şi* verificaţi spre a **ajuta** clientul să-şi analizeze sentimentele.

Clientul: **Mai** târziu, lucrurile iegate de faptul că **soţul** meu bea s-au îmbunătăţit. Dar prietenii mei m-au tăcut să mă îngrijorez. Ei spun că asta este doar o fază.

Ce **sentimente** aţi observat? _____________________ _ ______ ______ ___________________

Cum aţi **răspunde?**

Clientul: **(La sfârşitul unui divorţ) A fost aşa o luptă pentru a deveni** ' independentă şi am aşteptat-o **atât** de **multă** vreme! Cred că nu am **anticipat însă sentimentul de dezrădăcinare pe** care îl **aduce.**

Ce sentimente aţi observat?

Cum **aţi** răspunde?

Clientul: Mă **simt** intr-adevăr **confuz. O parte din mine spune:** "Hei, **hai să mergem la noul loc de muncă". Este atrăgător** şi **provocator. Cealaltă parte însă** se **simte înfricoşată. Şi eu sfârşesc prin a mă** simţi **împărţit** şi **confuz, nu mai sunt sigur de ceea ce vreau.**

Ce **sentimente** aţi observat?

Cum aţi răspunde? ________

PROTOCOL PENTRU REFLECTAREA SENTIMENTELOR

Luarea **unei** decizii nu este totdeauna un proces raţional. Emoţiile şi sentimentele ce o însoţesc **deseori** determină **această decizie.** In următorul **exemplu, pe scurt, vom vedea că**
faptele raţionale ale deciziei **pentru** un loc de muncă important au un impact mai mic decât emoţiile asupra deciziei finale.

Protocolul de mai **jos** este *im* protocol de utilizare a abilităţii de reflectare a sentimentelor. Dacă veţi clasifica deprinderile folosite, veţi constata o utilizare **într-o mai** mare măsură a **reflectării** sentimentelor. **în plus,** observaţi **modul în care** întrebările **sunt focalizate pe explorarea sentimentelor** şi veţi găsi **unele încurajări minimale ce se focalizează de asemenea** pe sentimente. în cazurile în care reflectarea şi parafrazarea se combină, **evaîuaţi-le** pe ambele **ca** şi clarificare. Clasificaţi **abilităţile folosind următoarele** abrevieri: **D?, î?, E, P şi RS. Observaţi verificarea** V. (Veţi **găsi la sfârşitul capitolului clasificarea).**

1, Consilier: Mi-ai putea spune despre noua. ofertă de loc de **muncă?**

2. Client: Este un loc de muncă, intr-adevăr atrăgător. Este în alt stal: şi colegii **par** să **fie absolut fascinanţi.** Salariul **este mult mai bun decât cel** pe **care-1 am acum şi** bineînţeles **mi-ar** fi urnit **mai uşor cu banii.**

3. Consilier: Pari să fii **atras de el.**

4. Client: Sunt **într-adevăr.** Este ca şi cum aş simţi că este şansa vieţii mele.
Dar...? Chiar dacă vorbesc **în** felul acesta despre această oportunitate nouă, **îmm,** nu sunt aşa de sigur de ceea ce ar însemna ea. Distanţa **este mare, uite,** copiii mei sunt **aici la colegiu şi mi-ar place să fiu cu ei, ori acest nou** loc de **muncă mă trimite tocmai departe.**

5. Consilier: Sună ca un fel de ezitare - eşti **anxios în legătură cu** asta? *(Tonul **întrebării** serveşte **ca** verificare. **Aici** consilierul **oferă clientului** cuvântul ce denumeşte emoţia).*

6. Client: Exact. **Am devenit într-adevăr anxios deoarece ocazia este fantastică, dar sunt o** mulţime **de lucruri care mă leagă** aici de **asemenea. De** exemplu, ştii, am spus copiii, **mi-am** făcut mulţi prieteni. îmi plac **oamenii** cu care lucrez. **Nu ara ceva puternic, nimic ceva** care **să mă** forţeze, este mai mult o provocare excitantă. Şi încă gândul de a mă **muta de unde locuiesc** mă **face să mă simt anxios.**

în continuare, consilierul va **sumariza** ceea ce s-a discutat. Sunteţi rugaţi să clasificaţi cele trei părţi ale **sumarizării. Sumarizarea** va fi discutată în capitolul următor.

7. Consilier:

După cum **te-am** auzit spunând, ai vorbit despre ceea ce este atrăgător în legătură **cu** mutarea, o nouă provocare, **oamenii cu** care ..vei lucra, şi toate .acestea, sună foarte, **excitant,.** ....

Pe cealaltă parte insă, ai unele lucruri deosebite aici. îi ai pe colegii cu care ai lucrat în cadrul mai multor relaţii, şi în final, copiii.

Deci este un fel de confuzie între cele două şi cunoşti partea bună **a** ambelor aspecte. Lucrurile atrăgătoare sau sentimentele taie **faţă** de familie şi **confortul** pe **care-1** ai aici. Te-am auzit corect? *(Sunt confruntate sentimentele mixte din jurul deciziei).*

8. *Client:*

Da. De **ce sunt** sigur, este că **mi-ar** place să merg să lucrez, găsesc oamenii cu care aş lucra compatibili cu mine, îi găsesc interesaţi, **îmi** plac studenţii. Fără îndoială îmi place New **England** şi asta este **un** punct important **în** plus. Este toamnă acum şi arată destul de bine, foarte frumos. în aceiaşi timp New England are unele probleme. Economia este îngrozitoare. Devin foarte frustrat şi nervos de faptul că niciodată **nu am** timpul **şi** banii necesari să fac ceea ce vreau să fac.

. 9. Consilier:

Frustrat şî furios?

10. Client:

De exemplu, frustrat şi furios **în termeni** de, încerc să fac treabă bună, dar sunt îngrijorat că locul de muncă poate să **nu** mai existe Ia anul. Economia nu pare să fie promiţătoare.

11. Consilier:

Deci **te** întrebi clacă această mutare..., dacă acum este timpul potrivit s-o faci. Care au fost experienţele tale din trecut legate de mutat. Şi **eum** te-aî **simţit■** candrie**■-ai** mutat? ....-.............................

12. Client:

Asta este folositor să-ţi aminteşti. Când rn-am mutat prima dată,... prima mea mutare majoră a fost din **Pernisylvania** în Colorado, o promovare absolută. Am simţit că **ori** de câte ori **m-aş** muta aş putea părăsi acolo toate greşelile pe care le-am. comis şi ştii, sunt multe greşeli. Ajuns **în** Colorado, m-aro şi adaptat, un timp superb, foarte bine **din** punct de vedere profesional A fost o creştere profesională cel. puţin.

Deci acea primă mutare a **fost** excelentă, **a** fost ceva atrăgător, **minunat.**

13. Consilier: Atrăgător **într-adevâr.** A fost foarte bine.

Şi ce **s-a** întâmplat apoi?

14. Client:

15. Consilier:

16. Client: Apoi **m-am** mutat aici şi odată ajuns **în** New England nimeni **nu** a vorbit eu noi primele şase **luni.** New England este **un** spaţiu mare şi îţi ia **timp** să te simţi ca acasă.

î **7.** Consilier: Deci te-ai simţit un pic singur când ai venit prima dată aici.

ÎS Clicii! • Du. A i L agonic ac „C iu ,i ’ c piu., '.nrr w , \ * **uce** d moment, aproape că mă tace să plâng când rnâ gândesc cum i-am **părăsit în Colorado pe acei** oameni **ia care am ţinut.** Şi **acum ....şi mi-au** luat patra ani, hai să spunem, până când m-am simţit confortabil aici.

19. Consilier: **Ţi-a** luat deci **timp** lung să **te** stabileşti aici şi probabil te **gândeşti** că **ţi-ar** lua **mult timp** să te stabileşti **într-un** stat nou, distant. Este acest lucru aproape de ceea ce **tu** gândeşti şi **simţi?** (*Observaţi că în timp ce emoţiile simt centrale, în acest exemplu faptele situaţiei rămân importante)*

20. Client: **Nu doar gândesc, ştiu, gândul** de **a-mi părăsi copiii aici mă doare,** deoarece nu vor putea veni în **vizită** prea des.

21. Consilier: Cum te face acest lucru să te simţi?

22. Client: Este terifiant, deoarece poate nu voi fi aşa avansat financiar. Şi apoi având **toată** acea întreagă durere a separării, să începi din nou să lucrezi cu oameni **noi ar** fi chiar copleşitor.

_ **23. Consilier: Deci te** întrebi dacă **tot ceea ce este atrăgător la** noul **loc** de **muncă** merită durerea ta, **te** gândeşti dacă există acel loc nou de muncă foarte **atrăgător, cu noi provocări, care să merite toată durerea** ta? **Ştii,** costuri - beneficii. *(Aceasta este de asemenea o sumarizare ce integrează multe din cele ce s-au spus).*

24. Client: **în** acest **moment, începând să chibzuiesc,** parcă **nu** merită.

Aceste protocol a fost **prezentat pentru a ilustra** clar **importanţa emoţiilor** fundamentale. Veţi **descoperi** că deseori **clienţii dumneavoastră** conştientizează foarte **puţin cât de importantă este experienţa emoţională în luarea deciziei** şi **în general** în **viaţă.** Focalizarea **şi reflectarea sentimentelor constituie o parte valoroasă a procesului consilierii** şi psihoterapie!. Reflectarea **sentimentelor poate fi** deosebit **de utilă.**

REFLECTAREA **SENTIMENTELOR** ÎN CONSILIEREA **DE** GRUP ŞI DE FAMILIE

Problemele de familie deseori stau pe **o** fundaţie emoţională explozivă. Problema **poate fi** prezentată raţional şi clar, dar **să** observăm sentimentele puternice ce stau la bază ei. Acest lucru este valabil şi pentru **sentimentele grupului.** Indivizii prezintă problemele iar apoi **afii** ceea ce ei **intr-adevăr** simt ca si grup.

Nu numai membrii familiei sau grupului au **sentimente** ci există şl **un** ton sentimental ce priveşte întreg grupul **şi nu** fiecare membru: **în** parte. De exemplu, puteţi lucra cu un grup **în** care nici unul **nu** se cunoaşte aşa bine unul pe celălalt. Diferiţi membri se pot exprima dar, **dar emoţiile şi** dezacordurile prezente **pot fi ascunse.** Sarcina dumneavoastră ca **şi lider de** grup **sau** consilier **de familie este de a ajuta membrii să-şi examineze** în **profunzime** problemele emoţionale.

In munca de **grup** şi de familie vom dori să recunoaştem şi să reflectăm sentimentele individuale. Mai **muit,** vom dori să **focalizăm** reflectările pe grup ca întreg sau pe familie prin întrebări orientate spre emoţii, prin încurajări minimale şi reflectări ale sentimentelor.

Această *familie /grup* pare să mai aibă ceva de spus. Ce credeţi?

Pare să fie o tensiune îo. jurul nostru, acum. Care sunt sentimentele *grupului / familie fl*

Acest grup / familie **a stat** aici pentru un **timp.** Ce emoţii şi **sentimente** par să reprezinte acest *grup/familiei*

Care a **fost** impactul **a** ceea ce s-a spus asupra grupului?

Grupul/familia pare (supărată, fericită, mulţumită, furioasă **etc.)** acum.

Observaţi că deprinderea rămâne la fel, dar focalizarea se **face pe întregul** grup sau pe **întreaga familie. Ca şi în** cazul **celorlalte deprinderi de ascultare discutate în această carte, reflectarea** sentimentelor poate fi de mare valoare pentru consiliere, **focalizându-se** pe grup.

PRACTICAREA REFLECTĂRII **SENTIMENTELOR**

/. Dezvoltarea grupului de lucru,

2. *Desemnarea rolurilor de: consilier, client, operator / observator, observator secund.*

3. *Stabilirea subiectului jocului de rol.* Se sugerează clientului să vorbească despre o situaţie **în** care a fost despărţit **într-un** fel de cineva **iubit.** Separări importante în **viaţă** includ: părăsirea casei pentru muncă şi educaţie, divorţul, divorţul părinţilor, moartea cuiva drag, creşterea copiilor şi părăsirea casei de către aceştia. Sunt multe **separări** cu care ne **întâlnim în** viaţă. Aceste **separări vor** constitui **deseori** probleme importante **cu care ne întâlnim în** consiliere.

Clientul trebuie să Re emoţional expresiv, altfel va fi foarte **dificil** pentru consilier să **reflecte sentimente** le.

Acordaţi atenţie specială emoţiilor complexe, mixte. Dacă auziţi sentimente vagi cum ar fi **"confuz",** "împărţit" **sau** alte **mesaje ambivalenţe,** folosiţi **întrebările pentru a sorta** sentimentele ce se ascund în spatele lor. Veţi 'descoperi Îmbinarea naturală a reflectării sentimentelor cu parafrazarea.

4. *Verificaţi timpul* ***şi*** *oferiţi feedback*

5, Schimbaţi rolurile.

PRACTICAREA REFLECTĂRII SENTIMENTELOR ÎN CONSILIEREA DE GRUP / FAMILIE

1. *Dezvoltarea grupului de lucru.*
    a. Trei membri devin **o familie**
    b. Consilierul
    c. Observatorul / cel ce înregistrează

2. *Stabilirea subiectului jocului de rol.* Problemele de familie deseori se învârt în jurul despărţirilor cu care **ne** confruntă viaţa. Cuplul poate divorţa, se poate muta **Intr-un** loc **nou, copilul poate părăsi casa pentru colegiu, un bunic poate** să **moară, unul dintre părinţi**

îşi poate pierde locul de muncă sau cineva **din familie** poate fi grav bolnav.

3. *Planificarea.* **Sarcina consilierului** este **să contureze problema despărţirii familiei dar să acorde atenţie specială sentimentelor individuale. Ideal, consilierul** va **cunoaşte interpretările şi sentimentele legate** de **situaţia separării ale fiecărui membru al familiei. Sarcina este de a culege date şi sentimente nu de a rezolva problema.**

Consilierul **să caute tonul general** al **familiei. Cum funcţionează această familie ca o unitate întreagă** Ia **un nivel emoţional?**
în timpul planificării, membrii **familiei pot discuta** despre **tipul de separare** ce **va fi jucat. Observatorul poate** studia **fişa de observaţie** şi să-şi **pregătească echipamentul** de **înregistrare.**

4. *Verificaţi timpul şi oferiţi feedback.* **Jocul** de **rol** să dureze **aproximativ 10-15** minute. Oferiţi 15-20 de **minute** pentru feedback.
5. *Schimbaţi rolurile.*

FIŞA DE **OBSERVAŢIE A COMPORTAMENTULUI** DE REFLECTARE **A** SENTIMENTELOR. '

1, în timpul sesiunii de practică notaţi expresiile emoţionale pe care le-aţi observat ia client **sau familie/grup -** verbale **şi nonverbale.**

2, Notaţi fiecare reflectare a sentimentelor folosită de **consilier.** Folosiţi aproximativ aceleaşi cuvinte. Cât de bine se potrivesc cu **sentimentele** listate la punctul 1 ?

3. Observaţi comportamentul **nonverbai.**

4. Citaţi partea cea mai bună a interviului şi o arie specifică **în care consilierul** are **nevoie de îmbunătăţiri. Fiţi** direct **şi clar pe** cât **posibil.**

5. Dacă există **observator secund înregistraţi fiecare propoziţie a consilierului, in acest fel, conţinutul sesiunii poate fi reconstituit.**

CONTRACTUL **REALIZEZ** - FOLOSESC - ÎNVĂŢ

1. **Am** realizat reflectarea sentimentelor în timpul sesiunii de practică (când, **unde,** cu ce efect?):

■■ ■ ....

2. Veţi vedea că este interesant şi folositor să practicaţi aprecierea **sentimentelor** în viaţa de zi cu zi - **în** restaurant cu un chelner grăbit, cu vânzătorii, cu colegii de ia locul de muncă chiar şi cu membrii familiei. Sunt multe **emoţii** pe **care** le puteţi înregistra constant.

Ani planificat să folosesc această abilitate **în** afara sesiunilor de **training** astfel:

3. în **acest punct ai cărţii,** veţi dori **poate** să vă gândiţi **cum aţi putea ajuta** pregătirea consilierilor sau a **membrilor familiei** în deprinderile de ascultare. Denumirea şi reflectarea **sentimentelor este o** parte **a unui astfel de training.**

Planurile mele în **a** învăţa pe **alţii** această deprindere este **următorul:**

L D? 3. **RS** 5. **RS** 7. **RS,** P, **RS-V 9. Eli. P,** D? 13. **RS 15.** D? **17. RS** 19, **P, RS, V 21.** D?

23. P_5 RS.

A sumariza înseamnă a îmbina
gândurile, sentimentele şi comportamentele clientului

CAPITOLUL 6

SUMAR1ZAREA: INTEGRAREA COMPOK.TAMExNTE.LOR, GÂNDURILOR ŞI SENTIMENTELOR **CLIENT**

Sumarizarea este **o** abilitate destul de **simplă.** Dar, realizarea ei **în** mod corect este însă o **altă** pmblană Conceptul este similar cu p-srafraz? **x re Voia o. a** sentimentelor, dai' cere o concentrai r mm ampla asupra framloc Uierdului, *p'* **o** m maia mal lungă de timp. Cere de asemenea sintetizarea **intr-un** întreg a **unui** număr de **animaţii** ate pacientului.

Exerciţiile şi textele acestui capitol urmăresc să vă ajute să:

1. înţelegeţi cum deprinderea de **sumarizare ajută** organizarea gândirii consilierului şi clientului despre problemele discutate,
2. Definiţi deprinderea de sumarizare.
3. **Demonstraţi** abilitatea de sumarizare **în** practica interviului şi să luaţi în considerare implicaţiile ei pentru interviul de grup şi de familie.
4. Folosiţi sumarizarea în practica de **zi** cu zi a **interviului** şi să aveţi în vedere cum puteţi să-i învăţaţi pe alţii această deprindere **integrativă,** atât de importantă.

SUMARIZAREA ŞI IMPORTANŢA SA .ÎN **ORGANIZAREA INTERVIULUI**

Clienţii care vin în consiliere **de** cele **mai multe ori sunt confuzi.** Se **întâmplă atât de multe lucruri** în **vieţile lor, încât nu ştiu** încotro să **se îndrepte. Ei** pot **avea** emoţii **mixte.** Fapte importante privind deciziile pot fi trecute cu vederea. Alteori, **veţi** avea ocazia să lucraţi cu **clienţi** ce **par a** fi foarte organizaţi, **dar** actualmente **sunt rigizi şi** refuză, să povestească părţi importante ale întâmplării.

Una din sarcinile majore pe care Ie **aveţi ca terapeuţi, consilieri sau persoane care oferă sprijin este** aceea **de a-i ajuta pe clienţi** să se **organizeze, să-şi clarifice gândurile şi sentimentele şi** de **a-i învăţa în cadrul procesului consilierii** *cam* să **se** privească *pe sine* **într-un** mod **mai clar.**
Când folosim sumarizarea, încercăm să recapitulăm, să condensăm şi să organizăm esenţa a ceea ce clientul ne-a .relatat înainte.

Deprinderea de sumarizare implică ascultarea clientului o perioadă de timp **(de** la 3 minute la o sesiune completă sau mai **mult),** descoperirea relaţiilor dintre problemele cheie şi **reformularea lor** corect înapoi către client.

Prin utilizarea sumarizării, periodic putem verifica percepţiile noastre, clientul putând vedea **cât de corect l-am ascultat. De asemenea,** această **deprindere oferă clientului posibilitatea de a observa propriile distorsiuni** personale. **Prin condensarea** corectă **a ceea** ce s-a spus, **oferim clientului** posibilitatea de a examina **propria-i** gândire.

în spaţiile **de mai** jos **încercaţi un brainstorming sau pur şi simplu listaţi** unul sau **mai multe** exemple de **situaţii în care v-aţi simţit dezorganizaţi. Acestea pot** fi **din** viaţa **dumneavoastră** personală **sau din** activitatea dumneavoastră anterioară de consilieri:

SUMARIZAREA: DEPRINDERI BÂZĂ ***#6***

Sumarizarea, nu deseori, este identificată ca fiind deprinderea cea mai des folosită **în** consiliere. Suntem înclinaţi să gândim că abilităţi ca: reflectarea sentimentelor, **comportamentul** de participare, utilizarea întrebărilor şi parafrazarea sunt dimensiuni esenţiale ale ascultării active. **Aşa** este, dar **sumarizarea** adună împreună **informaţiile câştigate** prin inter .>*j* . J tuturor ac or -mm . ' - . ■ *le"* a.. pe . >r. -- ui".

*Scopul cheie al **sumarizării** este de a ajuta un alt individ să-şi integreze comportamentele, gândurile şi sentimentele.* Un scop secundar este să verifici dacă sau nu tu ca şi consilier ai comis distorsiuni. Când o **sumarizare** este corectă şi .tară distorsiune, ajută interviul să treacă de la explorare la acţiune şi rezolvare de probleme. O sumarizare bună oferă o pârghie crucială, indicând, clientului că aţi auzit întreaga poveste expusă de eî **mai** înainte.

Sumarizările sunt similare **parafrazărilor şi** reflectării **sentimentelor. Sumarizarea** sentimentelor este strâns legată **de** reflectarea sentimentelor **cu o** excepţie majoră **însă:** sumanzarea sentimentelor acoperă o perioadă mai lungă de **timp** şi implică **un** şir mai larg de sentimente **pe** care clientul **le-a** exprimat anterior. Sumarizarea **conţinutului** este similară parafrazării, **dar** diferă **în** unele privinţe. Perioada de **timp** acoperită de sumarizare este mai **mare.** O parafrazare are *în* vedere ultimele câteva propoziţii ale clientului sau un paragraf scurt. O sumarizare pune împreună un număr de **parafrazări** ale **clientului, o sesiune întreagă** sau poate chiar **problemele exprimate** de-a lungul mai multor şedinţe.

De **obicei, nu distingem între sumarizarea sentimentelor** şi **sumarizarea conţinutului.** Aceasta **pentru că de obicei integrăm emoţiile şi conţinutul în** cadrul **practicii de consiliere. Distincţia între sumarizarea** sentimentelor şi **sumarizarea conţinutului rămâne** folositoare, **oricum,** ea **ne** aminteşte că avem nevoie să ne gândim la ambele dimensiuni când ajutăm clientul să-şi integreze ideile.

Exemple de. sumarizare

Următoarea sumarizare acoperă atât **conţinutul emoţional** cât şi **cel obiectiv, faptic:**

Unui client **ce se confruntă cu o angajare** dificilă **şi căruia i s-a spus că** este **posibil să** fie concediat:

> Din ceea ce **mi-ai** spus în ora care tocmai a trecut, am înţeles trei lucruri cheie: 1) eşti **foarte** supărat **şi** rănit **de** ceea **ce ţi s-a întâmplat; 2) cu toate** acestea simţi că **ai nevoie şi doreşti** să **vezi cum ai putea să-fi îmbunătăţeşti** performanţa **la locul de** muncă; **3)** ai dori să ne întâlnim din nou săptămâna viitoare şi să vorbim despre acest lucru. Am auzit bine?

Unui părinte necăjit că **fiul său** consumă droguri **(a** treia sesiune a unei serii continue):

> **Pari să** conştientizezi că **în generai** controlul **asupra** fiului **tău, mai precis metoda ta de** a-1 **cuminţi, nu mai are efect, lucru observat din faptul că** fiul **tău** s-a alăturat **scenei** drogurilor. Acest **lucra** contrastează cu sentimentele tale de furie clin prima noastră sesiune, când spuneai că doar şcoala este de vină. Pari să spui de asemenea că **i-ai** acordat libertate prea devreme şi acum ai vrea să-l abordezi într-o modalitate nouă, **mai** echilibrată. Este adevărat? **Mi-a** scăpat ceva?

în fiecare dintre exemplele de mai sus consilierul oferă înapoi clientului esenţa a ceea ce **s-a** comunicat

în *timpul* explorării **dimensiunilor** cognitive *şi* emoţionale ale problemei. înainte de a trece **mai** departe, observaţi că verificarea este în mod special importantă, astfel că puteţi vedea dacă **aţi** auzit corect sau aţi distorsionat mesajul

Când sumarizaţi gândiţi-vă la următoarele comportamente şi idei specifice:

î. Folosiţi întrebările, încurajările, parafrazarea şi reflectarea sentimentelor spre **a** indica clientului faptul **că-i** acordaţi atenţie.

2. Observaţi **comportamentele,** gândurile şi sentimentele importante de-a **lungul** şedinţei. Căutaţi **patemurile** care se repetă. De asemenea, căutaţi inconsistentele **din** sentimente sau fapte. Cei mai mulţi oameni au sentimente mixte legate de persoane sau situaţii **importante** şi reflectarea acestor sentimente mixte poate avea *o* valoare deosebită.

   Alteori îi veţi găsi pe **clienţii dumneavoastră spunând două poveşti diferite în** aceeaşi sesiune. **Sumarizarea** vă ajută pe dumneavoastră şi pe client să clarificaţi ceea ce se întâmplă,

3. Când clientul ia o decizie, acordaţi atenţie specială înşiruirilor centrale de informaţii, realizate de-a lungul sesiunii. Observaţi principalele probleme astfel încât să puteţi oferi un **feedback** mai târziu.

4. **în diferite puncte** ale **Interviului programaţi-vă potrivit comentariile** şi sumarizaţi pentru **client ceea** ce **aţi auzit până** atunci.

5. **Includeţi frecvent verificări, spre a vă asigura că aţi** auzit corect.

Deprinderea de sumarîzare poate fi folosită **pentru:**

1. începerea unei şedinţa de consiliere (**"Spunea-i** că vrei să **mă** vezi **în** legătură cu ____ _ ’’în ultima noastră sesiune am vorbit despre_________ _ ____ *"),*

2. Clarificarea a ceea ce se întâmplă, în special când **interviul** este complex (**"Ne-am** putea **opri pentru un moment** şi **să vedem** un.de **ne** aflăm **în** acest **punct?").**

3. **Pentru a trece uşor** de la un subiect **la** altul **în timpul interviului ("Cândva spuneai** că _____ acum ce ai în minte?’’) '

4. Pentru a pune împreună tot ceea ce s-a întâmplat în interviu de-a lungul întregii perioade ("Azi am vorbit despre _______ ")

5. Adunaţi împreună şiruri de date de-a lungul real multor interviuri ("Săptămâna trecută spuneai_________şi azi spui _ ....").

PROTOCOL AL SUMARIZĂRII ÎN ACŢIUNE

Veţi putea acum **examina un** interviu care **demonstrează sumari zarea.** De obicei **nu sumarizăm** atât de frecvent ca şi cum este ilustrat **în** acest **exemplu,** dar când veţi avea un client vorbăreţ veţi **observa că sumarizarea** frecventă **vă** ajută atât pe **dumneavoastră cât** şi **pe ci. Altfel, veţi deveni** confuzi **datori fo mesajului uimpiex pe cure** vi-1 **o Icra dienlul Veţi ^^.„^descoperi.de asemenea.că.o.5umarizure bună ajută să ->pr** . . ~ntul so M ^ IC **foaşi** lucruri de **mai** uruite ori.

Interviul ce urmează **s-a** realizat **în** a doua sesiune de consiliere. **Veţi** vedea **că** terapeutul este foarte **activ- şi** smnarizează **constant datele, provocând clientul** să respecte **ceea** ce **cu adevărat**

doreşte.

Din nou, clasificaţi abilităţile **clientului** ca D?, **î?, E,** P, RJF şi S. Acordaţi atenţie specială **verificărilor (V). Clasificările pot fi găsite la pagina 85. Fiţi de asemenea atenţi pentru a**
distinge o combinaţie de reflectare a **sentimentelor,** parafrazare şi **sumarizare.** Aminti ţi-vă că sumarizarea acoperă **mai** multe propoziţii **pe** o perioadă mai lungă de **timp** (Vezi clasificarea **deprinderilor** ia **sfârşitul** capitolului).

_L **Consilier:** **Susan, ultima dată când am discutat, îmi amintesc că vorbeai despre cum e să** fii **singurul** părinte, **fapt ce îţi cere o bună organizare a timpului...** ***(Clasificaţi*** *această* ***frază*** *împreună* ***cu*** #3. *Ele reprezintă aceeaşi deprindere).*

2. Client; Oh, da, sigur.

3. Consilier; ... **să îţi** asumi **o** responsabilitate **enormă în creşterea copiilor, ştiind ceea** ce *înseamnă* **asta. Mai mult** eşti **destul de norocoasă** să ai **o** carieră şi o viaţă **personală.** Te **întrebai cum** sâ **le faci** pe **toate? Mi-ar** plăcea **acum să alegi** acel **lucru despre care ai dori să** discutăm în această după amiază.

4. Client: Cred că mi-ar plăcea să vorbesc despre cariera mea. **Am** simţit că **nu-mi** găsesc **locul** nicăieri, **ca** şi **cum aş** fi într-im *impas.* ***Ştii*** doar că **am** plecat în **toiul** unei despărţiri, a. unui **divorţ,** am obţinut un **masterat** în consiliere **şi** am lucrat **mult** această arie. **Am** făcut unele consultaţii şi seminar ii şi par să fiu **foarte capabilă să lucrez în** sistemul **şcolar.** Totuşi **nu** ni-am **aventurat prea departe. Am ".avut succes rezonabil, dar nu pot să** trec de **la** profesorat ia altceva, la consiliere sau probabil în afaceri. Sunt pregătită să lucrez în domeniu, dar **într-un fel** oii-e frică să **mă** mişc spre altceva.

_**5. Consilier; Deci, pe de o parte** te **simţi bine că ai realizat mai multe lucruri, ai absolvit masteratul,** şi **acum** se **cuvine să mergi mai departe, să faci ceva diferit; pe de** altă parte, este **confortabil să rămâi unde** eşti, **la locul prezent** de **muncă. Este** aceasta **adevărat?**

6. Client: Da, este foarte confortabil **îmi** plac oamenii cu care lucrez **şi**

programul, de asemenea. Se potriveşte eu **programul** copiilor **mei.** Am aceeaşi vacanţă cu ei, aceeaşi vacanţă de vară, iar când eşti **un** singur părinte, acest lucru este foarte important. Pot fi cu ei, **să-i** ajut la terne şi **la** alte feluri de lucruri pe care ei trebuie să **le** facă. **Mi-e** teamă că dacă am să plec de **la** catedră şi **o să** intru **în** afaceri voi fi **mai** ocupată. Ştii, as lucra **de la** 8 la 5 si **week-** .file probabil : doar do: i 'fir fi- **-** ăni concediu Asta ar fi o *sCdnoaic* rm;c, pen **ru** rame. ue n **profesorat,**

7. Consilier: Deci, dacă ai părăsi şcoala, responsabilitatea îngrijirii copiilor ar fi aşa de mare **încât nu ţi-ai** mai putea asuma **şi** responsabilitatea **unui nou ioc de muncă? Şi acest lucru** pare **să devină o** cerere **din ce** în ce **mai** mare. (*Observaţi semnul întrebării după "nou loc de muncă"* ***nu*** *indică o între bare.* ***Mai*** *degrabă consilierul creşte* ***tonul vocii sale la sfârşitul parafrazărilor, reflectării sentimentelor sau sumarizării,*** *întrebând.* ***Tonul*** *de* ***chestionare funcţionează mai*** *mult* ***ca o verificare, deşi nu îl veţi găsi*** *clasificat***.** *Nu confundaţi întrebările* ***cu*** *acest ton întrebător* ***al*** *vocii.)*

8. Client:

îmi **fac griji intr-un fel dacă** voi **putea** sau **nu face faţă întregii responsabilităţi. Abia pot să-i fac faţă în situaţia de acum. Intră aici şi** situaţia **financiară,** Jane; fiindcă **după cum ştii, învăţământul nu este un post pentru zile ca** acestea. **Vreau să** spun **că nu ai bani mulţi când** lucrezi **In învăţământ, şi aş fi capabilă să câştig mai** mult **dacă** m-aş **implica în afaceri. Dar nu ştiu dacă pot** face **faţă.**

9. Consilier:

Cu alte cuvinte, sunt succese pe care **le-ai avut în cariera** ta, **succese pe care le-ai avut crescându-li copiii, dar deodată povara grea a stării financiare devine mai vizibilă. Te confrunţi acum** cu **situaţia în** care **îţi doreşti sau trebuie să faci o schimbare. Şi** ce **se** întâmplă **dacă** faci **schimbarea** aceea?

!0, Client:

Da, cred **că ar fi** timpul unei **schimbări pentru** *mine* şi **pentru** copiii **mei, ar fi o schimbare a întregului nostru stil de viaţă şi a**
lucrurilor care **au** decurs destul de bine, destul de liniştit, cu destul succes, şi **ştii, mi-e** frică să **clatin** barca. Insă **pe de altă parte** mi-ar plăcea să încerc lucruri noi.

11, Consilier:

La *să-mă să te* întreb ceva. Dacă ai fi **fost** bărbat şi te-ai fi confruntat cu o astfel de dilemă, ce crezi că s-ar fi întâmplat?

12. Client:

Cred că bărbaţii sunt pregătiţi să urce în ierarhie puţin mai uşor. Cred **că ei îşi asumă** doar **riscuri** şi **promovează, iar femeile cred,**
ştii, nu sunt pregătite **în felul** acesta. **Pari** să **ai** succes dacă îţi creşti copiii, dacă ei arată destul de bine; dacă avem un loc de **muncă cu competenţe** rezonabile **arătăm** ca **având destul succes.**
Nu ştiu.

13. Consilier: Aud că vorbeşti despre femei în general, te descrii cumva pe tine? (*Clientul a vorbit în termeni generali despre femei, apoi consilierul o roagă să se focalizeze asupra ei însăşi*.)

14. Client: Da. ..red că arăt ca având desfid succes în ochii multor altoi femei i I.i **muri** multor prier:-ni. - r - sig- m . i voi .nisi un astfel de **succe.** In .lumea. afacerdor.

15. Consilier: Deci, există ceva legat de frica de eşec în acest punct? *(Din nou tonul întrebător al vocii)*

16. Client: Exact, frica de eşec, de a nu avea succes.

17. Consilier: **Susan,** hai să ne întoarcem la ce înseamnă succes pentru tine.

18. Client: Bine, în primul rând cred că cei **mai** important lucru este să fie bine pentru copiii **mei.** Sunt foarte mândră de realizările lor. Apoi cred că este foarte important să fii personal **satisfăcut, satisfăcut în carieră. Este important de** asemenea să **fii independent** financiar sau destul de **responsabil** spre a reuşi să faci **anumite** lucruri fără prea multă dificultate; şi bine înţeles acesta este un lucru mare **acum. Mi-ar** plăcea de asemenea să fiu mai ambiţioasă un pic, să forţez propriile limite, să Ie cunosc.

19. Consilier: **Lasă-mă** să **sumarizez** din nou. Odată, este important pentru tine să fii un părinte bun, apoi este important să ai o carieră, apoi, economiile sunt **importante.** Dar mai există un lucru pe care l-am auzit, că poate **ţi-ar** plăcea să fii mai ambiţioasă. Să-ţi dai o şansă. Şi poate crezi că... sau poate ar fi de folos pentru noi, pentru tine să te focalizezi pe tine însăţi, personal şi nu pe ceea ce este important pentru alţii, de ce nu **te-ai** focaliza pe tine însăţi, Susan, **şi** pe direcţia spre care te îndrepţi acum?

20. Client: Ce sunt gata să fac cu viaţa mea, vrei să spui?

21. Consilier: De nenumărate ori te-am întrebat ce vrei. Dar pari a te focaliza mai mult pa nevoile altora şi se pare că îţi vine greu să vorbeşti despre ceea ce vrei. Unul dintre lucrurile pe care ie-am prins este că nu doreşti sau **ţi-e** frică să priveşti spre ceea ce doreşti, chiar dacă vorbim despre asta acum. Nu simţi că este timpul să te gândeşti doar la Susan. Am auzit bine?

22. Client: **Mi-e teamă că ai dreptate. Cred că nu.**

23. Consilier: Ţi-e teamă că am dreptate.

24. Client: **Ştii, mi-e greu să-mi fac o imagine despre ceea ce** aş **dori să fiu dincolo de ceea ce sunt.** Ştii, **poate având un loc de muncă cu o** responsabilitate **mai** шахе, fiind în contact cu mai mulţi adulţi, poate

chiar supervizând, este greu pentru mine să **fac față** la toate astea. **Nu** știu. **Nu** văd altceva ce **mi-ar** plăcea să fiu. **Imaginile pe** care **le** văd sunt legate de ceea ce sunt acum, dar altele nu mai • reușesc să **mi** Ie imaginez. **Este greu să mi le imaginez.**

__Ş5 Consiliu **Este** gr u **4-ţi ■** .igi iezi Am **- i!** or. >'<! **■, fi-, r -a să** *[oîossfi* **rcel** Tius-.er **n cons<** ce - moi з.гоэ mc *iu* maca?, **că** te **simţi bine in** legătură cu ceea ce taci **profesional** şi personal. Dar aud de asemenea că te confrunţi şi cu dorinţa de a trece Ia acţiune. **Te-ara** auzit corect?

26. Consilier. Exact. Cred că am nevoie să vorbesc mai **mult** despre această dorinţă **de a** ieşi Ia iveală şi de a-mi căuta **un** nou Ioc de muncă.

Veţi lucra deseori cu **clienţi** care prezintă o gândire **difuză,** confuză asupra unor topici complexe. Ei au nevoie de **a-şi** organiza problemele majore, de a-şl clarifica gândirea. **Exemplul de mai** sus este **destul de reprezentativ pentru** cei **ce verbalizează, care încearcă să**
ia mulţi factori în considerare pentru a lua o decizie. Veţi lucra de asemenea cu clienţi care verbalizează mai puţin şi care au de **făcut** o decizie mult mai complexă. **Aici,** din nou abilitatea de a sumariza şi de a pune datele împreună este o deprindere foarte importantă.

S UM ARI ZAREA **ÎN** CONSILIEREA GRUP ŞI DE FAMILIE

într-un fel, sumarizarea este chiar **mai** importantă în consilierea de grup şi de familie. Este necesar **să sumarizăm interacţiunile complexe** ale **grupului sau ale familiei. Cineva** susţinea **că** sumarizarea **este o a** doua **deprindere ca importanţă după** tehnica **întrebărilor atunci când** lucrezi cu grupurile. Sumarizarea este o deprindere ce poate ajuta grupurile şi familiile să **construiască** relaţii **mai armonioase** şi **o înţelegere mai bună între membrii grupului sau** familiei.

Puteţi utiliza cu succes sumarizarea îsi următoarele situaţii specifice **interviului** de grup şi de familie:

1. ***începutul şi sfârşitul interviului.*** **Este foarte folositor** grupului în **mod special dacă terapeutul realizează o** sumari zare **despre ceea ce au discutat, despre** ceea **ce s-a** întâmplat **în** timpul ultimei sesiuni. Aceasta oferă posibilitatea de a include fiecare membru, de a face observaţii despre interacţiunea grupului şi de a pune în lumină problemele importante.

2. ***Sumarizarea secvenţelor de conversaţie sau comportament.*** Deseori **veţi vedea o familie** sau **un** grup în **care anumiţi oameni vorbesc** prima dată şi **apoi alţii,** fie **în**
acord, fie în dezacord **într-o** secvenţă continuă. Un grup este ajutat să se privească pe **sine ca un** grup **dacă veţi puncta** de **exemplu, astfel: "Tatăl tocmai a admonestat-o** pe **Jane.** Acest **lucru** a fost urmat de **alinarea** mamei şi trecerea lui Bob de partea tatălui. **Am** văzut acest scenariu de foarte multe ori astăzi. Ce **vă** determină să-l faceţi?"

3. ***Sumarizarea*** *diversifică* ***punctele de vedere sau*** *problemele* ***conflictului.*** **Dacă sumarizaţi** ceea ce fiecare persoană a spus, **veţi** arăta că îi auziţi pe fiecare în mod

egal. Acest lucra sprijină fiecare membru a! grupului, vă oferă o neutralitate în situaţii complexe şi ajută grupul să privească modul In care evoluează el însuşi.

4. ***Sumarizarea*** *proces de grup.* O distincţie majoră între activitatea individuală şi de **grup/familie** este focalizarea pe ceea ce se întâmplă între **membri.** Aproape fiecare tip de **sumarizare în** care cuvintele "familie" sau "grup" sunt folosite în **loc** do observaţiile ud-**mate individual,** reprezintă .... m **model de sumarizare** pentru„„grup **sau** f »' A

întreagă.

De exemplu:

Acest grup se porneşte greu.

Aceasta pare să fie o familie ce este atentă să-şi protejeze membrii.

Acest grup pare să aibă un conflict.

Această familie are nevoie de **un** conflict pentru a **sta** împreună.

Fiecare dintre aceste propoziţii **au** nevoie să fie amplificate prin exemple, dar uneori una dintre **sumarizările** de **mai sus,** exact **aşa cum este, poate produce reacţia grupului sau familiei** sau trecerea lor **la** acţiune.

PRACTICAREA SUMÂRIZĂRIi **1 •**

Dezvoltarea *grupului de lucru.*

2. ***Desemnarea rolurilor*** de consilier, **client,** observator / **operator şi observator** secund.

3. ***Stabilirea*** *subiectului jocului* ***de rol*** **Un** subiect **bun** poate **fi viitorul profesional** şi **deciziile** pe care **trebuie să le faci în legătură cu** aceasta. Orice **decizie** care **implică dimensiuni** multiple **poate** fi potrivită ca şi **subiect** pentru jocul **de rol.**

4. *Sarcina consilierului.* începe interviul cu o întrebare deschisă, foloseşte unele **parafrazări** dar **şi celelalte deprinderi pentru a** obţine informaţii. Apoi **sumarizează** ceea ce clientul **spune periodic, foloseşte verificarea la sfârşitul şedinţei.**

5. ***Folosiţi*** *cu* ***atenţie timpul*** *şi* ***oferiţi fesdback,***

6. *Schimbaţi rolurile.*

PRACTICA DE **GRUP / FAMILIE** A **SUMÂRIZĂRII**

Se sugerează încercarea consilierii de **cuplu. O sesiune de familie sau de grup ar putea** fi **realizată, dar implică o perioadă mai lungă** de **timp pentru a** dezvolta **adecvat problema.**

î. *Dezvoltarea grupului de lucru.*

a) Doi membri devin cuplul
b) Consilierul
c) Observatorul / cel ce înregistrează

2, Desemnarea rolurilor de consilier, client, observator / operator şi observator secund.

3 *S.!uhilirea* **'"M ■** *'> ' '/ ' d d e rol* **' [1] Ice ' ofljet re** cuplu c-. **r j> -tov [r]>-**itru **r fi d.-AiiT „** ni această sesiune cu petec'ca. Acearea /a 'î cu mat **mai** ebcienre ca **cât** eiol''! am o **divergenţă de opmie privind o decizie importanta - mutarea** la **un loc de muncă nou, venirea** pe lume a unui copil, realizarea unei achiziţii importante, petrecerea concediului, cheltuirea banilor. Multe probleme de cuplu apar în procesul luării **deciziilor.**

4. *Planificarea.* Sarcina consilierului este de a contura conflictul cuplului, să obţină cât mai **multe** informaţii cu putinţă. Ideal, consilierul va dori să **cunoască** faptele situaţiei aşa **cum** sunt ele văzute de fiecare membru al cuplului, **sentimentele** pe care **ie** are fiecare şi orice cauze, raţiuni pe care cuplul le poate genera în explicarea a ceea ce se întâmplă. Sarcina este de a obţine date şi informaţii, nu de a rezolva problema.

In mod particular, pentru consilier este **utilă sumarizarea punctelor de vedere asupra** conflictului, aşa încât fiecare membru al **cuplului** să fie auzit. Mai mult, **consilierul** va **sumariza** interacţiunea cuplului **şi paternuriie observate.**

In timpul planificării, **cuplul jocului de** rol poate genera o tentativă de scenariu privind "dificultăţile" lor. Observatorul poate studia foaie de observaţie şi să-şi pregătească aparatele de **înregistrare.**

5. *Folosiţi cu atenţie timpul şi oferiţi feedback.* **Jocul de** rol. **durează aproximativ 10-15 minute.** Alocaţi **15-20 minute pentru** feedback

6. *Schimbaţi rolurile dacă timpul permite.*

CLASIFICAŢI ŞI EVALUAŢI CALITATEA DEPRINDERILOR UTILIZATE

Ascultaţi înregistrarea audio sau priviţi înregistrarea video şi clasificaţi deprinderile **consilierului folosind simbolurile:** D?, **î?, E, P, RS** şi **S.** Folosiţi **"Altele" pentru** alte **deprinderi utilizate de consilier.** Pentru **a facilita reactualizarea sesiunii,** scrieţi **cuvintele cele** mai importante **din** fiecare **răspuns al consilierului.**

Folosiţi scala următoare pentru **a evalua calitatea răspunsurilor individuale şi interviul în** totalitate.

5 extrem de folositor	**Folosirea deprinderilor sporeşte şi îmbunătăţeşte foarte mult comunicarea.**
4 foarte folositor	**Folosirea deprinderilor sporeşte şi îmbunătăţeşte comunicarea.**
3 folositor	**Folosirea deprinderilor sporeşte înîr-o oarecare măsură comunicarea.**
2 mas puţin folositor	**Folosirea deprinderilor distrage comunicarea. (Interacţiune interpersonală zilnică frecventă).**
1 distructiv	**Folosirea deprinderilor împiedică semnificativ comunicarea.**

Deprindere Calitate *CUVINTE CHEIE DIN FRAZELE CONSILIERULUI*

1.

4.

5.

6.

7.

8.

10.

CONTRACTUL REALIZEZ - FOLOSESC - MVĂT !. Ara realizat stirnarizarea în timpul sesiunilor de practică (când, unde şi cu ce efect?)

1. **Este util să folosim sumarizarea** când **ajutăm alte persoane să ia decizii importante. Este util** să realizăm **liste cu lucrurile pozitive şi negative** ale **deciziilor importante şi să le folosim** ca parte a **sumarizărilor** noastre.

Planific să **folosesc** această **nouă** deprindere în **afara sesiunii în următorul** fel:

•............................ -............ ...— ....

2. Poate veţi dori să vă gândiţi la cura aţi putea da o mână de ajutor în pregătirea consilierilor sau a membrilor familiei în utilizarea abilităţii de sumarizare.

Planul meu de a învăţa, pa alţii această deprindere este următorul: **3. S 5.** P şi **V** 7. P **9. S** - O? 11. O? **13.** P **/ O?** 15. **P 17. O? 19** S **21. S** - altele 23. E 25. S - **V.**

*Integrarea deprinderilor **microcomilierii***
'intr-un întreg se realizează prin
***cinci** stadii **ale** interviului.*

Putem realiza o sesiune întreagă
folosind doar abilităţile de asistare?

CAPITOLUL 7

INTEGRAREA .DEPRINDERILOR: STRUCTURAREA UNUI **INTERVIU** EFICIENT

Este posibil să realizezi un interviu complet şi cu succes, folosind numai deprinderile de asistare. Abilităţile fundamentale,de .asistare sunt de ..bază peni*u un i hei vin Oicient iar informaţia prezentată *în* această caile deseori va fi suficientă periru a apuc rimnrii să-şi rezolve problemele, să-şi schimbe comportamentele, gândurile şi sentimentele.

De ce sunt aşa de importante deprinderile de asistare? Credem că prima sarcină a consilierului este de a înţelege punctul de vedere al clientului, sentimentele şi conceptele sale. Dacă-i vom asculta atent pe ceilalţi, îi vom putea ajuta să-şi înţeleagă problemele şi oportunităţile. De multe ori vor putea lua deciziile şi îşi vor putea rezolva problemele singuri, dacă vor fi ascultaţi eficient.

Sugerăm că dacă *deprinderile de ascultare nu* sunt suficiente pentru succesul interviului, **atunci se va** trece Ia **utilizarea deprinderilor de influenţare. In** volumul **următor:** ***Deprinderi*** *fundamentale de influenţare* vor fi discutate abilităţi ca: interpretarea, destăinuirea şi feedbackul. însă chiar dacă veţi fi mai activi în interviu, deprinderile fundamentale de asistare şi ascultare eficientă rămân centrale.

Exerciţiile şi textele acestui capitol vor căuta să vă ajute să:

1. înţelegeţi unele probleme şi oportunităţi legate de abordarea învăţării deprinderilor, realizată în această carte. Veţi face cunoştinţă cu "efectul miriapodului".
2. Revederi deprinderile discutate până acum, integrate Intr-o *secvenţă de* ***ascultare,***
3. Definiţi structura unui interviu eficient.
4. Demonstraţi că puteţi integra diferite deprinderi de ascultare în cadrul unei sesiuni practice de interviu. Veţi fi de asemenea încurajaţi să aplicaţi acest cadru sesiunii de grup şi de familie.
5. Folosiţi structura unui interviu în viaţa de zi cu zi şi în practica dumneavoastră de consiliere. în final sperăm că veţi avea în vedere transmiterea acestor informaţii legate de structură altor persoane, în aşa fel încât sa îmbunătăţiţi deprinderile lor de comunicare.

EFECTUL MIRIAPODULUI

Intr-o zi însorită, un miriapod se plimba foarte fericit folosindu-şi toate cele o mie de picioare ale sale. O muscă zbură pe deasupra şi începu să comenteze: "Fără îndoială eşti un miriapod iscusit. Cum îţi poţi coordona toate aceste picioare ale tale?"

Miriapodul răspunse: "Muscă, niciodată nu mă gândesc la asta înainte să mă mişc. O fac doar, o fac pur şi simplu", şi musca zbură mai departe. ••
Miriapodul începu să se gândească, "Musca mi-a pus o întrebare bună. îmi mişc ■picioarele altemâiiciu-Ie? Sau îmi mişc prima dată picioarele stângi şi apoi cele drepte? Chiar, ce fac?"

Tot gândindu-se, miriapodul se împiedică şi se trezi în şanţ. în această scurtă perioadă de gândire mişcare naturală a miriapodului iii perturbată.

■...... ■■■.............■■■ .....-■■ ....■.■...... ....

Morala: *Dacă te **porneşti** prea **mvir** kt ce faci poţi greşi.*

Abordarea deprimărilor miczooonsîlArii realizată în această carte vă îndeamnă să examinaţi ceva ce aţi făcut întreaga dumneavoastră viaţă fără să vă gândiţi de fapt la acest lucru. învăţăm în mod natural cum să comunicăm şi poate aţi descoperit o descreştere temporară a calităţii deprinderilor atunci când vă focalizaţi pe dimensiunile ior specifice. Aceasta este o parte naturală a învăţării.

Poate aţi luat lecţii de pian sau balet. Acolo trebuia să exersaţi **o** singură deprindere. Aţi învăţat despre importanţa unor mişcări specifice ale corpului şi executarea lor la perfecţie.

Acelaşi principiu se aplică în tenis, basketbaîl, golf, schi şi alte sporturi. O persoană cu o aptitudine naturală poate să-şi îmbunătăţească performanţa muzicală, sportivă sau în balet dacă ea doreşte să stăpânească foarte bine deprinderile implicate. Dar când începi să practici singur aceste deprinderi, apare o descreştere temporară a performanţei şi a cursului normal. La urmă însă, aptitudinile naturale vor fi foarte mult îmbunătăţite tocmai prin practicarea acelor segmente fundamentale ce stau la baza lor; iar deprinderile încep să se integreze una cu cealaltă.

La fel se întâmplă şi cu deprinderile fundamentale de ascultare. Când vă gândiţi să practicaţi deprinderile pentru prima dată, aşteptaţî-vă la o descreşterea a performanţei. Dar dacă vă continuaţi eforturile, veţi descoperi un nou nivel de îndemânare deseori mult mau bun decât nivelul original. Deprinderile se vor integra apoi în stilul dumneavoastră propriu şi natural.

O maximă importantă de reţinut:

> *Practicarea **deprinderilor** poate duce în comunicare **la o** descreştere **temporară a performanţei Dacă veţi continua să lucraţi** cu **acele deprinderi** şi le **veţi** însuşi până **la** perfecţiune ele vor **deveni parte** naturală a **dumneavoastră şi veţi** descoperi **că** abilitatea de a comunica este foarte mult îmbunătăţită,*

SECVENŢA FUNDAMENTALĂ **DE** ASCULTARE:
DEPRINDEREA DE BAZĂ #7

Aţi încercat să practicaţi până acum şase deprinderi specifice consilierii. Toate au la bază comportamentul de asistare, corespunzător din punct de vedere cultural (contact vizual, voce, fluenţă verbală). Următoarele cinci deprinderi sunt clasificate pe baza structurilor lor verbale: întrebări închise, întrebări deschise, încurajarea minimală, parafrazarea, reflectarea sentimentelor şi surnarizarea. In plus, aceste deprinderi sunt însoţite de verificări, foarte importante în ascultarea clientului, îl ajută pe acesta să răspundă pe deplin.

Secvenţa fundamentală de ascultare (SFA) este un mod de integrare a abilităţilor prezentate în această lucrare intr-un pachet util de deprinderi, SFA a fost descoperită în timpul observării unui manager de la Digital Computer Corporation, Un angajat a venit la manager cu o problemă privind linia de producţie. Managerul a adoptat un excelent comportament de asistare şi a răspuns angajatului după cum urmează:

"Mi-ai putea vorbi despre problema de Ia linia de producţie?" (întrebare deschisă)

"Spui că departamentul de aprovizionare nu ţi-a dat suficiente chip-uri pentru computer."

(parafrazarea)

"Se pare că situaţia te-a enervat într-adevăr". (reflectarea sentimentelor)

Managerul ***a sumarizat*** apoi punctul de vedere al angajatului asupra problemei şi abia apoi a trecut la acţiune. ***încurajările*** au fost folosite pentru a facilita discuţia pe baza unor cuvinte cheie ale angajatului.

După cum observaţi, SFA este un mod excelent de a sumariza şi integra conceptele acestei cărţi. Nu numai că sunt utile în activitatea de conducere, dar ele sunt vitale pentru procesul de acordare de ajutor celui de lângă noi. Putem spune că psihoterapia şi consilierea sunt fundamentate pe secvenţa fundamentală de ascultare.

SFA ne aminteşte că avem nevoie să scoatem la iveală faptele situaţiei sau problemei dar ***şi*** ceea ce simte clientul în legătură cu acele fapte. Putem obţine aceste informaţii prin încurajare, tehnica întrebărilor, parafrazare şi reflectarea sentimentelor. Vom avea nevoie de asemenea să observăm cum clientul organizează aceste fapte şi sentimente. Sumarizarea vine aici atât în sprijinul dumneavoastră cât şi în sprijinul clientului.

Poate fi foarte util să vă gândiţi la SFA şi la scopurile specifice ascultării, cele de conturare a faptelor, sentimentelor şi organizării problemelor clientului. Interesant, de multe ori întrebările, încurajarea, parafrazarea, reflectarea sentimentelor şi sumarizarea pot urma într-o ordine sistematică. Nu este recomandat însă să urmaţi ordinea SFA tot timpul, dar cunoştinţele despre SFA şi importanţa faptelor, sentimentelor şi organizării o să vă ajute într- o multitudine de situaţii în care vi se solicită sprijinul, în situaţii de consiliere şi psihoterapie.

STRUCTURAREA ÎN **CINCI** STADII **A** INTERVIULUI: DEPRINDEREA DE BAZĂ #8

Interviurile pot fi structurate în multe feluri, dar un cadru eficient constă în organizarea lui în cinci stadii. Dacă vă veţi însuşi acest model îl veţi putea adapta ia mulţi clienţi şi la diferite probleme ale acestora. Veţi descoperi de asemenea utilitatea lui în situaţii în care veţi lucra cu persoane diferite de dumneavoastră cultural dar din nou, el va trebui adaptat la persoana unică din faţa dumneavoastră.

Vom prezenta în continuare această formă de structurare. Observaţi că SFA este folosită deseori în acest cadru. Examinând structurarea în cinci paşi a interviului, păstraţi în minte faptul că-1 puteţi folosi ca pe un cadru pe care să-l formaţi, modelaţi în funcţie de nevoile fiecărei persoane cu care veţi lucra.

Definire stadiului	Scopurile stadiului	Deprinderile şi aspectele raultkiilturale ale stadiului
./. Raport şi structurare **"Bună. Permite-mi să-ţi comunic ce vom face în această şedinţă,"**	**Dezvoltarea relaţiei de lucru cu clientul împărtăşiţi clientului modul în care sesiunea va fi structurată şi scopul ei general. Va fi necesar să oferiţi clienţilor care provin dintr-o ..altă cultura sau .clienţilor ezitanţi câteva lucruri despre dumneavoastră.**	Comportament de asistare **potrivit din** punct de vedere cultural **şi individual. Dorim să generăm o atmosferă de încredere. Acest lucru va km un timp mai lung cu unii clienţi comparativ cu alţii.**
2, *Obţinerea ck **informaţii** definirea problemei, **identificarea** părţii **or** pozitive,* **"Cu ce te pot ajuta?"** **"Care sunt competenţele tale?"**	**Obţinerea unui sumar clar asupra problemei clientului. Veţi urmări să cunoaşteţi faptele, sentimentele critice şi modul clientului de a organiza problema. De asemenea focalizaţi-vă pe competenţele şi forţele clientului.**	**SFA va fi în mod special utilă în descoperirea datelor relevante. Cu unii clienţi din anumite medii culturale poate să fie mai înţelept să urmăriţi prima dată realizarea scopurilor stadiului 3,**
3. *Determinarea **rezultatelor** dorite.* **"Ce doreşti să se întâmple?"**	**Nu veţi şti încotro să vă îndreptaţi înainte de a avea scopul. Interviul poate fi lipsit de ţel până nu cunoaştem scopul clientului.**	**SFA va fi utilă în conturarea scopurilor clientului şi a sentimentelor acestuia legate de ele şi modul cum şi Ie-a organizat. Includerea scopurilor într-o singură frază este bine venită cu clienţi provenind din alte culturi.**
4. *Explorarea **alternativelor** şi generarea soluţiilor* **"Care sunt posibilităţile de a obţine ceea ce dorim?"** **"Ce intenţionezi să faci?"**	**Având clarificate scopul şi problema, puteţi realiza un brainstorming al soluţiilor, făcând listele cu posibilităţile de rezolvare şi stabilind priorităţi ale acţiunilor posibile. Această fază este de obicei cea mai lungă.**	**Din nou SFA va fi critică. Veţi descoperi deseori că subiecţii vor genera propriile idei dacă veţi folosi în mod eficient tehnica întrebărilor şi încurajarea. Dacă clientului îi lipsesc posibilităţile, evident veţi putea folosi deprinderile de influenţare. Unii clienţi din acelaşi mediu cultural sau diferit de a! dumneavoastră vă vor cere sfatul**
5. *Generalizarea **şi transferul învăţării.*** **"Vrei într-adevăr să faci ceva în legătură cu asta?"**	**Aceasta este faza interviului care de multe ori este uitată. Este important să stabilim un contract cu clientul pentru a fi sigur că ei vor acţiona pe baza a ceea ce au învăţat în cadru! şedinţelor de consiliere.**	**Din nou SFA va fi utilă spre a determina acţiunile viitoare. Veţi stabili apoi şedinţe de control periodic, pentru a urmări evoluţia clientului.**

INTERVIUL IN CINCI PAŞI IN ALTE CONTEXTE

Deşi structura în cinci paşi a fost realizată pentru un întreg interviu este posibil să o folosim şi în contactele scurte cu clientul şi chiar cu prietenii şi membrii familiei care ne cer un sfat. Când aveţi timp limitat şi sunteţi nevoiţi să realizaţi contactul cu clientul amintiţi-vă cadrul celor cinci paşi ca listă de verificare: [7]

7 Petreceri un anume timp pentru stabilirea raportului şi relafionării cu clientul? Timpul petrecut în dezvoltarea relaţiilor personale are efecte pozitive pe măsură, de-a lungul consilierii?

2. Conturaţi faptele, sentimentele şi **modul** de organizare al problemei? Dacă v-afî **focaliza** doar asupra, unei **dimensiuni** puteţi pierde date de valoare,

3, Dumneavoastră sau cealaltă persoană aveţi un scop în minte sau doar staţi, de vorbă? Dacă **nu** ştiţi înspre ce vă îndreptaţi s-ar putea sâ ajungeţi în altă parte.

....4.. Permiteţi celeilalte persoane să g_ - propui.. ? ' de —> oferi dumneavoastră sfaturi sau sugestii/ Daca astuUaţi o ‘n ,en c va pruna da. . tp vn- rezolva problemele singuri. • ■ ... ■ ....

5. Sugeraţi acţiuni specifice de control periodic astfel încât noile idei să fie puse în aplicare mai degrabă decât să **fie** uitate?

Când veţi începe să folosiţi **structurarea pe** cinci paşi veţi observa că aveţi mai multe posibilităţi de aplicare a ei în viaţa de zi cu zi, în acţiunile dumneavoastră din afara consilierii.

UTILIZAREA CELOR CINCI PAŞI ÎN CONSILIEREA **CLIENŢILOR** TĂCUŢI

In Capitolul **3 au** fost date sugestii **de muncă cu** clienţi ezitanţi, ce verbalizează **mai** *puţin. A* fost menţionată importanţa. întrebărilor care cer răspunsuri concrete, mai scurte. Veţi vedea **în** continuare cum veţi putea utiliza structurarea interviului în cinci paşi cu astfel de clienţi.

în stadiul de stabilire a raportului de exemplu, conversaţia dumneavoastră va fi concretă şi clară, cu **minimum de concepte abstracte. Va fi chiar util să** împărtăşiţi clientului **câte** ceva din experienţa **dumneavoastră** anterioară de consilier. Dacă veţi rămâne la nivelul concret, veţi descoperi că semnificaţiile sunt mai uşor împărtăşite între voi. înţelegeri greşite pot să **apară când consilierul vorbeşte intr-un limbaj intelectualizat, abstract.**

în stadiul de definire a problemei, căutaţi exemple specifice. **Fiţi gata** să ascultaţi povestirile **concrete, detaliate** ale **clientului. In acest fel, ei** se **pot exprima mai clar. In stabilirea scopurilor, focalizaţi-vă pe** denii **care sunt foarte specifici** şi **observabili. Un scop abstract** ar fi "Aş vrea **să mă înţeleg mai bine cu familia mea". In timp** ce **un scop concret ar** fi; **"Pentru a mă** înţelege **mai** bine cu. **familia mea voi începe** să **fac lucruri specifice, de exemplu să joc împreună cu ceilalţi diverse jocuri, sa dau** o **mână** de **ajutor în casă."**

Stadiul brainstormingului în vederea **găsirii alternativelor de soluţionare** a **situaţiei poate ridica probleme clienţilor** care **verbalizează mai** puţin. Ajutaţi **clientul să concretizeze scopurile şl modalităţile de** atingere **a lor, punând întrebări specifice la care se poate răspunde relativ rapid.** Mai degrabă decât să **generaţi rapid cinci soluţii alternative** focalizaţi-vă pe fiecare şi **discutaţi-o concret, detaliat înainte de a trece mai departe.**

Atât pentru clienţii ce **verbalizează** cât şi pentru cei tăcuţi faceţi planuri foarte concrete de **generalizare şi evidenţiaţi ceea ce s-a** învăţat **în cadrul şedinţei de consiliere.** Specificaţi **schimbările de comportament cât** mai **concret posibil indicând când, unde şi cui i** se **va** produce **schimbarea.**

*Cu copiii şi **adolescenţii,*** sugestiile **de mai sus** pot fi **de asemenea aplicate. După cum** am menţionat înainte, copiii pot vorbi mult **mai** uşor dacă **au jucării,** jocuri sau desene pe care îe pot folosi în **timp ce** vorbesc. **Adolescenţii** sunt deseori rapizi şi plini de energie - poate **fi util** să aveţi obiecte pe care ie pot atinge **în timp** ce vorbesc **cu** dumneavoastră (dar numai dacă v v i **: î b i i** de a avea răbdare cu acest **lucru).** Cu **mulţi** adolescenţi va ti poate mai bine să **• -..,11** sa **i- aţ:** un **basketball,** tenis de masă sau **să vă** plimbaţi decât să cereţi să stea-cuminţi **în ca**buiebii **d<nnneavoastră.**

-TRUCTURAREA INTERVIULUI CU fi. Clltll SAC GRUPURI

Veţi vedea că familiile şi grupurile nu vor urma cele cinci stadii la fel de uşor ca şi un individ. Diversitatea intereselor şi nevoilor pot conduce la faptul că **unii** Indivizi ai **grupului să** se **afle în primul stadiu, cel al raportului, iar alţii să** fie **gata de a** începe **brainstormingul soluţiilor.**

Deprinderile fundamentale *de* ***asistare*** **nu este desemnată** să **vă facă experţi în consilierea de grup.** Cu **toate** acestea, **veţi** descoperi conceptele **fundamentale** ca fiind **utile atât** în confruntarea **cu grupuri nestructurate cât şi cu grupuri structurate.**

Grupuri ***nestructurate***

Consilierea de **grup de** obicei se desfăşoară de-a **lungul mai multor sesiuni,** zece **sesiuni a câte trei** ore fiecare, **Experţii în procesele de grup au observat că** grupurile **nestructurate deseori**
urmează cele cinci stadii discutate aici pentru a putea lucra împreună. Multe grupuri **nestructuraîe** trec prin variaţii **ale** următoarelor stadii:

Formarea. In timpul primei faze **a grupului,** le special grupurile **Restructurate** sau **în** care persoanele **sunt** străine **unele de altele veţi observa interacţiuni sociale** politicoase. **Lipsa unui** lider **poate duce eventual la frustrare. Deprinderile de asistare** şi **observaţiile**
comportamentului **nonverbai al** grupului pot fi folosite **cu** succes.

Acest stadiu al **grupului** este paralel cu **faza** de **raport/structurare** a **interviului în** care oamenii **încearcă** să **se cunoască unii pe ceilalţi, să** găsească **o structură a grupului.**

Faza ***de instabilitate.*** **In** această **fază a constituirii grupului,** în **special cele nestructurate sau de necunoscuţi vor** simţi **un grad de** frustrare **considerabil în încercările grupului de a găsi propria direcţie. Sunt** deseori lupte **pentru** conducere **şi** putere. **Deprinderi** ca **parafrazarea, reflectarea sentimentelor şi sumarizarea pot fi deseori utilizate cu** succes **aici. Deprinderile de influenţare, feedbackul pot fi binevenite de** asemenea **- aici liderul oferă feedback** corect **despre** ceea ce **a observat în grup. Comentariile liderului sunt adresate grupului ca întreg,** mai degrabă **decât indivizilor singulari - "Acest grup** pare să fie furios **chiar acum."**

în unele privinţe, acest stadiu este similar **celui** de **al doilea pas** al **structurării interviului.** Problema asupra **căreia grupul doreşte să lucreze** poate **fi definită, cel puţin într-o formă**
preliminară.

Faza de *normare.* **Grupul începe să** se aşeze **în această fază. Membrii discută între ei mai liber.** Se **dezvoltă o coeziune** ce **face posibilă** definirea **problemelor şi stabilirea scopurilor.**
Normarea corespunde stadiilor 2-3 din interviul ps cinci paşi.

Membrii **grupului pot** începe să lucreze asupra **interacţiunii** lor proprii sau pe o anume prob Iernă comună,
Au fost stabilite normele sau modalităţile de interacţiune şi liderul poate să continue să folosească aceleaşi deprinderi **amintite mai** devreme. Dacă **aţi** oferit **un** model eficient de ascultare **şi feedback,** membrii grupului **pot** începe să folosească şi **ei** aceste deprinderi mai eficient. *Importanţa dumneavoastră ca şi model de comunicare nu poate fi suprasolicitat.*

Faza t■ . • , 1 .. 1 ■: ■ *i* gruf - fi ..fi ■ ă ' jfiD
co?îs|vut -mente uV/yc:>n p-K c mute e TI U tonsfiuc. v. 'oca. : re i asupta *şrn* >mm întreg este de o importanţă majoră şi are efecte deosebite aici. .Membru **grupului** pot începe să se privească **unii** pe

ceilalţi precum şi modul **lor** de **relaţionale** îa grup ca totalitate.

Din **nou** se recomandă utilizarea deprinderilor de ascultare şi oferire de feedback. Puteţi **ajuta** un **grup** sau anumiţi indivizi să examineze similaritatea dintre anumite comportamente ale lor, pe care le manifestă în. lumea exterioară şi cele de acum şi aici.

'Faza finală. Când un grup se apropie de final vom **observa** că multe dintre problemele de început dintre membri reapar şi este nevoie de a lucra asupra **lor** încă o **dată.** Senzaţia de **pierdere** poate **fi o** problemă **pentru unii membri şi anxietăţile vechi de** separare **reapar. Deprinderile de sumari zare şi reflectare a sentimentelor pot fi în mod particular importante în** sprijinirea grupului de a trece prin acest stadiu.

Grupurile **nestructurate pot beneficia în urma structuralii** concrete **a generalizării oferite de interviul în cinci** paşi. **Dacă** fiecare **membru poate avea şansa de control periodic, beneficiul schimbării pe termen lung din cadrul experienţei** de **grup** este **mult mai crescut.**

Deprinderile de **ascultare prezentate în această carte sunt importante în fazele iniţiale** ale practicării **consilierii** de **familie sau grup. Pe măsură ce** veţi **dobândi experienţă** şi **veţi deveni experţi în** domeniul **consilierii, veţi descoperi că informaţia prezentată aici rămâne fundamentală.**

Grupurile structurate

Grupurile structurate tind de asemenea să **se întâlnească o perioadă** definită **de** timp. **Distincţia** majoră **este că subiectul a fost stabilit înainte de întâlnirea** grupului. **Poate** veţi conduce un grup **de** liceeni **sau elevi de gimnaziu ce** se **confruntă cu probleme legate de** alcoolism **sau divorţul familiei.** Poate **veţi conduce un grup privind** drepturile femeilor, minorităţilor, **homosexualilor sau** lesbianelor, Puteţi **începe un grup** de **suport pentru** persoanele suferinde **de cancer, pentru familiile cu pacienţi Alzheimer sau pentru** persoanele ce tocmai şi-au pierdut locul de muncă.

Veţi descoperi că etapele de formare, instabilitate, normalizare, acţiune, de final **discutate înainte vor** fi **de** asemenea **prezente în activitatea cu grupurile structurate, dar de** obicei **interacţiunile sunt mai puţin pronunţate** când **membrii au scopuri specifice la care** se **asociază. Oricum,** activitatea **cu un grup structurat va implica multe din comportamentele şi stilurile** de **conducere folosite în grupul nestructurat.**

In grupurile structurate, cele cinci stadii **ale** interviului **pot** fi urmate mai îndeaproape, dar veţi descoperi **că sesiuni întregi pot** să **se** focalizeze **doar pe unul dintre stadii. De exemplu,** primele trei ore de sesiune se focalizează **mai** probabil asupra construirii raportului **şi** a modului **în** care grupul va fi structural. Rareori sau niciodată **vom urma** toate cele cinci stadii ale interviului atunci când lucrăm cu grupul.

Am subliniat deci în lucrarea de faţă că este important să folosim, deprinderile de ascultare în cert nun mufe cazuri, exact aşa cum le fo'osmi în lonsifieie i uri vidua> * Am snrtiniaf de asemenea cvt este important să ne focalizăm pe grup ca întreg ("Acest grup este anxios chiar acuta m] 1 A › . Ite duram şi frica r * , r i ,i|u reaj. d m i. mu du f " ' msi grup pus sfişi sput.i poraşi de apărare **- sunt o traci** care **au** iv-ia **cum ,• c** «usc **.** în spatele alcoolismului". .... , ...

Sugerăm Gci în activitatea cu **grupurile** structurate să oferiţi o treime din timp subiectului **grupului** (cancer, divorţ, alimentaţie, rasism, sexisni), o treime gândurilor şi **sentimentelor** personale legate de subiect şi o treime procesului grupului., **cum** grupul în sine se confruntă cu subiectul.

Veţi descoperi că veţi putea folosi comportamentul de asistare şi deprinderile de ascultare în foarte multe dintre activităţile de grup.

Sesiunile de familie

Consilierea şi terapia de familie este **unul** dintre cadrele cele mai complexe şi dificile în care se oferă sprijin. Familiile trec uneori rapid prin etapele de formare, instabilitate, normare, acţiune **şi** finalizare. **Deseori vor dori să vă focalizaţi** pe **individ, când de fapt au nevoie să privească** spre **interacţiunea lor,** ca **familie. Şi când un individ** are **nevoie de atenţie poate să**
folosească în acest sens schimbarea subiectului de discuţie.

Deprinderile **dumneavoastră** de **ascultare şi** asistare **vor servi ca o bună fundaţie pentru activitatea cu familia,** dar **veţi avea nevoie să studiaţi** mai **în amănunt pentru a putea lucra în consilierea de familie. Dacă sunteţi** pregătiţi **în consilierea individuală, veţi fi tentat** să **vă focalizaţi pe individ. In activitatea de grup este important să vă focalizaţi** pe **cuvântul "grup", în activitatea de familie** este **important să** vă **focalizaţi pe cuvântul "familie" cât mai des, pentru,** a ajuta indivizii să privească **asupra interacţiunilor** lor mai **degrabă decât asupra unui** singur membru al familiei.

In sesiunile de joc de rol şi practică, interviul pe cinci paşi poate fi folosit în practicarea **consilierii** de familie:

1. *Raport / structurare.* Se **recomandă petrecerea unui anumit timp al sesiunii de** familie **în** dezvoltarea raportului individual cu fiecare membru. **în** acelaşi timp va • **trebui să vă alăturaţi** familiei **ca membra temporar** şi **aceasta** înseamnă să **vă** observaţi **atât în postura de membru al familiei cât şi în postura de observator.** [8]

a problemei este vitală pentru activitatea de familie, poate chiar mai vitală decât pentru consilierea individuală. Veţi fi poate tentaţi să vă focalizaţi pe un singur individ şi pe problemele acestuia. Terapia de familie' subliniază importanţa încadrării problemei individuale în contextul familiei.

3. *Stabilirea scopurilor.* **Un** proces similar cu cei de sus are loc **şi** în ceea **ce** priveşte
...* . .. .".. stabilirea "'scopurilor **familie; Fiecare persoană *are** o părere,"“consilierul .... ajută membrii să stabilească scopurile **familiei** în vederea unei interacţiuni mai eficiente. De' exemplu, în loc să oprim un adolescent de a acţiona aşa cum 'doreşte, scopul familiei vizează ca. toţi membrii familiei să lucreze mai eficient împreună.

4. *Explorarea alternativelor.* Există multe teorii şi practici în munca de familie pe care **veţi** dori probabil să le studiaţi şi să le stăpâniţi. Cu orice veţi începe, abilitatea **dumneavoastră de a asculta** va **rămâne vitală.** Dacă **veţi asculta eficient şi vă** veţi **focaliza** pe **familie ca** întreg, **de cele mai multe ori familia va** începe **să** genereze propriile soluţii.

Echilibrând ascultarea între familie, indivizii din familie **şi** subiectul în discuţie vă va fi uşor să începeţi

---

8 *Definirea problemei.* Multe familii vin **în** consiliere cu **-un** "pacient identificat'', probabil alcoolicul, **bulimicul** -familiei sau copilul sau adolescentul încăpăţânat. Mulţi **terapeuţi de familie roagă** fiecare **membru** al **familiei** să **definească problema.** Ei ascultă cu atenţie şi reflectă **printr-un feedback** ceea ce persoana a spus. Mai **târziu,** consilierul **deseori sumarizează diferitele** puncte **de vedere din familie** şi **reforamlează** sau **reinterpretează** problemele individuale ca o problemă de familie. *Focalizarea se mişcă dinspre individ spre interacţiunea de familie.* Faza de definire

să practicaţi şi apoi să deveniţi expert în terapia de familie. **Consilierul** are nevoie să realizeze o focalizare echilibrată pe topica asupra căreia **familia este de acord (de exemplu** cum această familie lucrează **mai** eficient şi să **nu te** focalizezi prea **mult** pe încăpăţânare, **bulimie,** alcoolism **etc.), pe** gândurile şi sentimentele individuale şi pe instanţele specifice **ale interacţiunii familiei aici şi** acum **în** această **sesiune cu consilierul, care ne spune ceva, fie despre reacţiile indivizilor,** fie **despre subiectul asupra căruia s-au decis să discute.**

5. ***Generalizarea.* Familiile par să beneficieze în urma temelor de casă, aşa câ membrii** familiei pot aplica acasă ceea ce au învăţat în cadrul sesiunii de consiliere.

Pe scurt, consilierea de grup, structurat, **nestructurat** şi de familie este indirect diferită de consilierea **şi terapia individuală. însă, deprinderile pe care le-aţi învăţat în consilierea individuală pot fi aplicate şi în activitatea de** grup **şi de familie. Din nou, este important să vă angajaţi într-un viitor** program de **pregătire în această** arie **a consilierii** de **grup şi de familie.** Materialul **prezentat aici** constituie **doar** o introducere **scurtă în unele** dintre **conceptele cheie ale consilierii** desfăşurate cu **mai** mult de **un individ.**

PRACTICA **INTEGRĂRII DEPRINDERILOR**

Sarcina acestei **sesiuni este de a demonstra** că **puteţi** conduce **o întreagă şedinţă de consiliere,** folosind numai deprinderile de asistare şi ascultare.[9 10 11]

alegerea vocaţionaîă, o acid zi j: imperiar>‘ă„ să deo>/i cum sâ faci fală unm interpersonaî specific sau calo TI ci armnavo.T; i i oro eston r ca a con J < *n*

Următoarele **linii** de ghidare pot fi folositoare pentru consilierul jocului de rol:

a» ffimoil / structurare. Fouv-ceti Unouf uec :sar pcu ru u vi joînvi cu clientul în fH ’! dumneavoastră* ■' > iu s-r-- -■ , d " ' -< '■mtl s erviulm. ....

b) Definirea, problemei. Folosiţi SFA spre a contura **problema** individului. Fiţi sigur **că aţi alocat suficient timp** in **definirea competenţelor clientului.**
Amintiţi-vă de întrebarea concretă: **"Mi-aî** putea da un exemplu specific?", folosită în forme diferite va fi **utilă în** toate stadiile interviului **pentru** ca **tot** ceea ce s-a întâmplat să fie relatat şi clarificat.

c) Determinarea rezultatelor dorite. Din nou, SFA poate fi utilizată pentru a scoate la iveală modul în care clientul vede scopul sau rezultatul ideal.

d) Explorarea alternativelor şi generarea **soluţiilor.** începeţi această etapă cu **sumarizarea problemei şi a rezultatelor scontate. Folosiţi întrebarea** deschisă: **"Mi-ai putea spune** ce **idei, ce posibilităţi de** rezolvare îţi **vin în minte?". Veţi**
observa că organizarea problemei oferită de SFA şi de **structurarea** pe cinci paşi deseori ajută mulţi clienţi să găsească noi soluţii la problema asupra căreia lucraţi.

e) Generalizarea. Prin deprinderile de asistare şi tehnica întrebărilor ajutaţi clientul să

---

9 *Dezvoltarea* ***grupului de lucru.*** **Pentru a practica integrarea deprinderilor va fi necesar** un timp mai îndelungat. Organizarea în grupuri de patra este cea mai potrivită, este necesar să lucraţi în triade sau perechi.

10 Desemnarea rolurilor de consilier, client, **observator/operator şi observator** secund.

11 *Stabilirea subiectului jocului de rol* Interviul în cinci paşi este eficient **în** mod **particular pentru a ajuta** clientul **să ia o decizie.** Câteva **subiecte** de **decizie pot** fi:

definească ceva specific pe care poate să-l **facă** *în* timpul săptămâni? **în** vederea implementării soluţiilor generate.

7, Oferiţi feedback şi verificaţi timpul,

2, Schimbaţi roiurile.

tMAGhlGA fiT.'Hi« MAtADU f MIVU T1,UÎ M CONSILIEREA DE GRUP ŞI
DE FA UfiAJE

Se sugerează să **încercaţi** consilierea de cuplu. O sesiune de grup sau familie ar fi putut fi abordată, dar ar implica destul de mult timp pentru o şedinţă adecvată.

1. *Dezvoltarea grupului de lucru.*
   a. doi membri devin cuplu
   b. consilierul
   e. observatorul / *cel ce* înregistrează

2. **fi. ’< i ' . m r, /,„■ > O ■ ?' Topici similare celor din capitolul sumarizării**
   ''oi si gr -V Usfi, C< Abe- J r igV>[1] e ~e potrivit pentru o astfel de şedinţă. Sesiunea
   ; opinie **diferită privind** o **decizie: mutarea 3a** un **nou post ae** munca, sa **ama un** copii, să **facă** o achiziţie importantă, petrecerea concediului sau cheltuirea banilor. Multe **probleme** de cuplu sunt legate de luarea deciziilor.

3. *Planificarea.* Sarcina **clientului** este **de a** contura conflictul **cuplului, să** adune **cât mai** multe informaţii posibile. Consilierul va căuta să afle faptele situaţiei aşa cum ele sunt văzute **de** fiecare membru al cuplului, sentimentele pe care le are fiecare şi orice alte motive pe care **cuplul le** generează pentru a explica ceea ce se întâmplă. Sarcina este **de** a obţine date şi informaţii, **nu** de a rezolva problema.

   Foarte important pentru **consilier mte** să **pumarizeze** punctele de **vedere** asupra conflictului astfel încât fiecare membru al cuplului să se' simtă auzit, 'Mai **mult,** consilierul va sumarîza interacţiunea cuplului **şi** pateniurile ce **pot** fi observate.

   Folosiţi aceleaşi sugestii pentru structurarea interviului aşa cum a **fost sumarizat mai** sus In sesiunea individuală, dar adaptaţi-Ie **în** funcţie de nevoile cuplului. Veţi descoperi **că sumari zarea** este **un** .mod particular importantă în interviul de cuplu, familie **şi** grup.

   în timpul planificării, cuplul jocului de rol poate să se **gândească la** un scenariu al **propriilor lor** dificultăţi. **Observatorul poate studia fişa de observaţie** şi **să pregătească** echipamentul de înregistrare.

4. *Verificaţi timpul şi oferiţi feedback* - jocul de rol ar trebui să dureze 10-15 minute. Alocaţi **15-20** minute pentru feedback,

5. *Schimbaţi rolurile dacă acest lucru este posibil.*

FIŞA PENTRU **FEEDBACK** PRIVIND INTEGRAREA DEPRINDERILOR

Folosiţi următoarea fişă pentru clasificarea deprinderilor consilierului. Notaţi când începe un nou stadiu aî interviului. Clasificaţi deprinderile consilierului ca: **D?,** I?, E, P, RS, şi S. Folosiţi "altele" pentru alte deprinderi decât cele învăţate. Scrieţi cuvintele cele **mai** importante ale răspunsului consilierului. Mai **mult,** evaluaţi răspunsurile individuale şi. interviul total folosind **următoarea** scală de cinci puncte:

5	**maxim facilitatore**	**Folosirea deprinderilor sporeşte şi îmbunătăţeşte foarte mult comunicarea.**
4	**facilitato re minim**	**Folosirea deprinderilor sporeşte şi îmbunătăţeşte comunicarea.**
3	**facilitatore**	**Folosirea deprinderilor sporeşte într-o oarecare măsură comunicarea.**
2	**nonfaciiitatore**	**Folosirea deprinderilor distrage comunicarea, (interacţiune interpersonală zilnică frecventă).**
1	**distructivă**	**Folosirea deprinderilor perturbă şi împiedică semnificativ comunicarea.**

*Deprindere - Calitate CUVINTE CHEIE **DIN** FRAZELE CONSILIER UI UI*

________________________ 1.________ _ _ _ ________________________________

2.

5. _

6. _

7. _

8. _

9. _

10.

Continuaţi pe o foaie de hârtie separată, folosind acelaşi **format.**

Sugestiile de mai jos vizează cele cinci stadii ale interviului, Comentaţi succesul interviului în atingerea obiectivelor fiecărui stadiu.

J. Raport / **structurare. Petreceţi timpul** necesar **reîaţionării** cu clientul folosind **stilul** dumneavoastră propriu şi informaţi-! despre **scopul** interviului. **Cât** de bine a fost **atins acest obiectiv?**

2. Definirea **problemei. Folosiţi SFA** spre **a contura problema clientului.** Alocaţi **un timp** suficient pentru definirea competenţelor **clientului. Amintiţi-vă** întrebarea **concretă: "Mi-ai putea da un exemplu** specific?" **folosită** în **forme diferite va fi utilă** în toate stadiile interviului spre a determina povestirea şi clarificarea a ceea ce s-a întâmplat.. Cât de bine **au** fost atinse aceste obiective?

7. GetetiUt; tarea re/uhureloi. Din nou SFA escc recomandata penam a defini modul Iu o e **enhil vede** ,<T ' i 1 -o **tv** 'I.'L •' î G 7 " o s fost j i-, ace- 1

4. Explorarea alternative lor **şi** generarea **soluţiilor,** începeţi această etapă cu **sumarizarea** problemei şi a rezultatelor scontate. Folosiţi întrebarea deschisă: "Mi- **ai** putea spune ce idei, ce posibilităţi de rezolvare îţi vin în minte?". Veţi observa că organizarea problemei oferită de SFA şi de structurarea pe cinci paşi deseori ajută **mulţi** clienţi să găsească noi soluţii Ia problema asupra căreia lucraţi. **Cât** de bine a fost **atins** acest obiectiv?

5. Generalizarea. Prin deprinderile de asistare şi tehnica întrebărilor **ajutaţi clientul să** definească **ceva** specific **pe care poate** să-l facă **în** timpul **săptămânii în vederea implementării soluţiilor** generate. **Cât** de **bine** a fost **atins acest obiectiv?**

CONTRACTUL REALIZEZ - FOLOSESC **-ÎNVĂŢ**

Parcurgând această carte, focalizaţi-vă pe dimensiunea FOLOSESC **a** acestui contract Cum puteţi continua să folosiţi deprinderile însuşite? Cum **le** puteţi încorpora **în** activitatea dumneavoastră zilnică, **în** munca practică a interviului?

Va **lua timp** asumarea şi încorporarea acestor deprinderi ca **parte** a dumneavoastră înşivă. Acest lucra **va** cere practicarea **deliberată a** acestor **deprinderi.** In acest **sens, fişele de** evaluare folosite în cadru! **seminariilor** pot fi **foarte utile. Copiaţi-le** şi **folosiţi-le pentru** a **vă** examina **stilul** propriu de intervievare.

• ' '

Om iude veri avu, J ove **J**H , J no **o.» m ~ .OT.I** ***{ r,h*** **fi , u ^ eter. ul**
fpneVmt î ii gr, ţi i t v o > > f * ***A*** . r- ’ • x v; voi şi
înmţag rmijliă pcrma.G ciur si anT.Zf-ze sos aura (A- ;„>r huma Ifirua, iţ-eâ aca-ă si la locui ae **munca,** ooservaţi strnii aumneavoasira cie consiliere. • •

Ceea ce **încercăm** să **sugerăm** acum **este că veţi deveni** propriii **dumneavoastră profesori.**

Selectaţi comportamentele **şi** deprinderile care **vă** plac, **care** par **să se** potrivească mai bine cu **stilul dumneavoastră. Schimbaţi-le şi adaptaţi-le facându-le să fie** ale **dumneavoastră** proprii. In final trebuie să **acţionaţi** singuri. **Printr-un** proces de **autoobservare** puteţi menţine **şi** continua propria dezvoltare ca şi consilier. Şi In acest **fel** puteţi deveni **mai** apropiaţi de celelalte persoane.

Care este ceî **mai** important lucru pe care l-afi reţinut parcurgând această carte?

Cum vă vedeţi practicând aceste deprinderi în viitor (acum, peste trei luni, un an)?

O strategie eficientă de intervenţie este
de a învăţa alte persoane aceste deprinderi.

Acest capitol vă va ajuta cum să pregătiţi indivizii,
familiile, grupurile mici şi probabil chiar şi voluntari
în însuşirea acestor deprinderi de bază
ale comunicării interpersonale şi ale interviului.

CAPITOLUL 8

INSTRUIREA ÎN ABILITĂŢILE CONSILIERULUI

Acest **capitol** se adresează mstrirlerdor ? studenţilor care doresc să-i înveţe pe **alţii să** folosească aceste deprinderi de **conumitaie efici.ntâ.** Microconsilierea este o sesiune de
- interviu diminuată in cate **un** *ar* -.cer **îi „ uj.V;' /orbeşte eu.......................un- client-voluntar** despre
probleme reale, interviul se desfăşoară intr-tui cadiu care oferă practicii de **interviu** oportunitatea maximă de **feedback** imediat şi de îmbogăţire informaţională a'iniţiatului. Natura comprimată a situaţiei permite focalizarea pe dimensiuni specifice ale deprinderilor de intervievare şi nu cere iniţiatului să răspundă imediat ca un consilier profesionist.

Scopul central al acestei cărţi este de a oferi consilierului o orientare de bază asupra deprinderilor necesare unui terapeut şi consilier. La sfârşitul fiecărei sesiuni, consilierul începător **va** trebui să înţeleagă **pe** deplin fiecare deprindere specifică, să fie capabil de a demonstra acea deprindere şi de a recunoaşte acel comportament specific **intr-un** interviu.

Obiectivele mari sunt definite în Contractele "Realizez -Folosesc - învăţ". Eforturile **nu** se încheie aici, cu predarea acestor deprinderi în clasă şi seminalii. Sperăm ca ele să fie folosite şi că se va **lua** *serios* ***în*** considerare posibilitatea transmiterii lor şi celorlalte persoane din jur - clienţilor, voluntarilor **de** aceeaşi vârstă, consilierilor începători sau chiar **colegilor** profesionişti. Experienţa noastră relevă că însăşi profesioniştii doctori au încă nevoie de a lucra **mai mult** asupra deprinderilor de bază.

Deci, obiectivele acestei cărţi **sunt** duble: **de a** forma **deprinderi specifice dar şi de a oferi**
metode prin care ele pot fi transmise altor persoane.

FORMAREA DEPRINDERILOR CA MODALITATE DE INTERVENŢIE

Deprinderile fundamentale de asistare este un curs de bază despre **deprinderile** de comunicare. Am descoperit ca predare acestor deprinderi **atât** pacienţilor cât şi altor persoane **se adaugă în mod eficient terapiei şi consilierii tradiţionale.** Comportamentul **de asistare** şi
tehnica întrebărilor sunt **în** mod particular **utile** în clinică, având pacienţi depresivi. Este dificil **să fii** depresiv **şi** focalizat pe ***sine*** **când** eşti implicat **într-o** situaţie **în** care trebuie să-1 asculţi pe celălalt, să fii atent la ceea ce spune.

Când veţi începe practica de consiliere, veţi observa că mulţi dintre clienţii dumneavoastră vor manifesta un patern sărac al comportamentului de asistare. Ei vor avea contact vizual deficitar sau nu vor fi capabili să urmărească expunerea verbală a celui **din** faţa sa. însuşirea deprinderilor de comunicare poate aduce o schimbare **în** viaţa lor. Pentru a forma astfel de deprinderi cum ar fi comportamentul de asistare sau tehnica întrebărilor **amintiţi-vă** următoarele: [12]

2. Definiţi **deprinderea** clar. Clienţii foarte **stresaţi** nu vor fi capabili de a învăţa toate cele patru dimensiuni aîe comportamentului de asistare. Dacă se întâmplă acest lucru, prezentaţi fiecare concept pe rând.

3. Modelaţi deprinderea pentru ei. Demonstraţi ascultarea **noneficientă** iar apoi demonstraţi cum ar trebui să ascultăm **într-aoevăr.**

4. Clientul să practice deprinderea cu dumneavoastră **intr-un** joc de rol. Clientul poate profita atât **din** demonstraţia comportamentului **noneficient cât** şi din cea a **comportamentului** eficient.

---

12 Spuneţi **clientului** sau pacientului ce intenţionaţi să faceţi **şi** de ce. Intenţionaţi să-l învăţaţi o deprindere fundamentală de comunicare ce poate schimba modul lor de **rdaţionare** cu ceilalţi. Mulţi dintre clienţii dumneavoastră vor avea **probleme de** relaţionale. **O** cale **către o mai bună relaţionare socială** şi **de familie**
este oferită de ascultare.

5. Trasaţi teme de casă astfel **încât** deprinderea să poată fi practicată acasă.

Un număr mare de populaţii au beneficiat din **învăţarea deprinderilor de comunicare. Grupuri de părinţi ai copiilor din şcoala elementară, preoţi,** soţi **ce-şi necăjeau** familiile, **deţinuţi etc. au avut beneficii mari** în **urma învăţării deprinderilor. Un** astfel, **de training al deprinderilor nu**
rezolvă probleme serioase, dar oferă alternative specifice ce pot fi parte a rezolvării unei probleme.

Multora dintre clienţii ce vin în consiliere şi psihoterapie le **lipsesc deprinderile de ascultare. Veţi găsi** mulţi **clienţi, indivizi, familii şi grupuri care pot învăţa despre sine şi** despre alţii **în** cadrul unui program **de** pregătire **în** *Deprinderi fundamentale de asistare* .

Ca şi profesor, ajutaţi studenţii **să înveţe la rândul lor cum să predea aceste deprinderi.**

ASPECTE CHEIE ALE PROCESULUI PE TRANSMITERE

*Pentru **ce populaţii** sunt desemnate aceste **unităţi** de deprinderi?* **Am încercat** să scriem aceste materiale şi să înregistrăm video **mini-prelegeri** şi modele ale unor sesiuni de training ce pot fi folosite **cu** o varietate de indivizi. Consilieri, profesori, părinţi, psihiatri, asistente, avocaţi, elevi de liceu reprezintă doar câteva eşantioane din varietatea de populaţii **cu** care aceste idei au înregistrat succes.

Conceptele sunt accesibile unei populaţii diverse de iniţiaţi şi grupuri culturale, trebuie să recunoaştem că exemplele **şi** modelele video **tind** să reprezinte **în** primul rând conceptele şi valorile clasei de mijloc. Aceste materiale au **fost** folosite cu succes **în** pregătirea multor doritori.

De-exemplu, **Mary Bradford Ivey a adaptat aceste concepte** pentru a pregăti copii de clasa a **Vl-a** în utilizarea deprinderilor de comunicare eficientă. Veţi încerca **şi** dumneavoastră probabil să adaptaţi aceste materiale şi să veniţi cu ceva In plus în funcţie de ceea ce este relevant pentru grupul special cu care lucraţi.

Aceste materiale au fost folosite de asemenea cu succes cu un grup mai avansat, de exemplu studenţi ia psihologie, la medicină, consilieri educaţionali. Pot fi necesare schimbări în vocabularul utilizat şi adaptări ale exerciţiilor de către lider. Ceea ce este important în activitatea cu aceste grupuri este rolul de profesor al profesionistului. Studenţii **avansaţi par**

să se bucure şi să beneficieze mai mult de seminariile în care au învăţat şi deprinderile, dar s- au gândit şi la modalitatea de transmitere a acestora altor persoane.

Cât de mare poate fi grupul cu care putem, folosi aceste materiale? Aceste seminalii **au** fost planificate pentru o grupă de aproximativ 20 de persoane. Dar materialele au fost de asemenea folosite **şi** cu grupuri mai mari, aproximativ de 200 de persoane, cu adaptările

Un seminar poate fi condus de **un** lider şi de **un** aparat video. Specificitatea exerciţiiJor **şi feedbackul** perechii dă fiecărui participant şansa unei experienţe specifice. Ideal este un lider la **10-12 indivizi.** Este posibil ca **un** profesor lider să pregătească **un** lider asistent din populaţia ce va urma să fie pregătită.

Ce echipament este necesar? Ideal un video şi isn T.V. la patru persoane. Acest lucru ar da posibilitatea ca flecare persoană să vadă caseta de mai multe ori. Se poate folosi o imitate video **la** 10-12 **persoane,** fiecare **membru ar vedea caseta o singură** dată. **Deci,** seminariile **se** pot desfăşură doar cu o unitate T.V.

Aceste senii narii şi ore se pot **desfăşura fără** video. Dar demonstraţiile directe simt necesare pentru ca deprinderea să fie văzută în acţiune. Materiale scrise să stea îa dispoziţia fiecărui student în acest caz. Şi de asemenea pentru. înregistrare, studentul notează ceea ce se întâmplă, clasifică şi utilizează contractele realizez - folosesc - învăţ.

Mai mult, această situaţie oferă stridenţilor ocazia de a lua cu ei acasă aceste înregistrări, ca pe nişte produse.

Importanţa practicii. **In timp ce recomandăm casete video ca fiind cele mai eficiente,**
numeroşi cercetători au descoperit că deprinderile verbale pot fi însuşite la fel de bine folosind casete audio. Am descoperit personal că spunând oamenilor clar şi direct ce trebuie învăţat este foarte eficient. Cu toate acestea, abordarea multimedia a **microconsilierii** cu casete video şi audio apare a fi cea mai bună metodă.

Dacă aceste casete şi **materiale sunt** folosite **în** trainlngul de **unu la unu sau format tip** seminar esteMe"'dbrit'călop"păfficipănfîifo"ă adbatimp aldcăfopfăcllciif'unde eifoa“poatăTraegisfoa video............... sesiunea, de consiliere. Am observat că eficientă în trainlngul microconsilierii este supervizarea colegilor în pereche.

FORMATUL DE BAZĂ A **TRAININGULUI** MICROCONSILIERII Fiecare

seminar este structurat în următorii paşi:

1. *Faza de încălzire / orientarea.* Paginile introductive ale capitolului pot fi citite. Un exerciţiu elementar poate fi folosit pentru a. pregăti indivizii pentru seminar.

2. *Faza de studiu.* Fiecare capitol **cuprinde** o scurtă discuţie asupra deprinderii. Sugerăm ca participanţii să recitească aceste fragmente în tăcere şi rapid înainte de a vedea caseta video sau înaintea demonstrării directe.

3. *Vizionarea casetei video sau demonstrarea directă,* fiecare deprindere este demonstrată, astfel *încât* participanţii să *poată vedea* deprinderea *în acţiune.* Dacă **nu** aveţi posibilitatea de utilizare a **videoului** se sugerează ca profesorul să realizeze o demonstraţie directă a deprinderii respective. Poate veţi dori să **înregistraţi** acest lucru.

.... ■ *4.*.*Practica.* Sugestii .... specifice-de-practicare a fiecărei deprindeţi sunt incluse în

fiecare capitol. Parcurgeţi atent **împreună** cu studenţii aceste **instrucţiuni** practice, mai ales în primele sesiuni ale pregătirii,"Apoi, când au dobândit'experienţă le vor pune **în** practică **în** grupuri. Observaţi fişele **de** feedback ale fiecărui capitol.

5. *Realizez - Folosesc* **-** *învăţ.* **Unele seminarii nu mai realizează această parte** din **micfotraining ce** ajută **la** asigurarea învăţării şi reţinerii comportamentului.

6. *Evaluarea* O formă de **evaluare pentru** obţinerea **unui** feedback privind capitolul respectiv şi activitatea dumneavoastră de lider o veţi găsi la sfârşitul acestui capitol.

Capitolul 7 - *Integrarea deprinderilor* urmează Intr-un fel un *patern* mai complex şi va fi revăzut în detaliu mai târziu.

Formarea ***deprinderilor de lucru*** *cu* ***grupuri*** *şi* ***familii.*** **Fiecare capitol are o** secţiune de **adaptare a deprinderilor de asistare şi ascultare la** practica de **grup şi de** familie. **Cu consilierii începători** este **înţelept să** treceţi **cu vederea aceste materiale, poate doar** să **le menţionaţi** rapid. **Dar odată ce studenţii dumneavoastră dobândesc experienţă, ei vor dori poate** să facă unele exerciţii de grup şi de familie.

Este *necesar să urmăm precis ordinea şi procedurile acestor seminarii*? Credem că fiecare lider **trebuie** să **adapteze** exerciţiile **sugerate astfel încât să** se **potrivească cu stilurile** de **personalitate şi cu situaţiile unice. Cei ce au experienţă în** dezvoltarea **seminariilor vor** dori să **schimbe** exerciţiile şi **ordinea activităţilor aproape imediat. Cei ce** sunt **doar la începutul** practicării unor astfel de tipuri de seminarii vor vrea să urmeze destul de precis acest ghid **primele câteva ore, apoi mai târziu vor trece la adaptări personale.**

Din **experienţă ştim că tipul sau formatul** general prezentat **aici are de obicei destul** succes. **HI** oferă o **balanţă echilibrată a inputului cognitiv cu practica** şi oferă timp **individului de a practica** şi **discuta** diverse aspecte. **Cu** toate acestea, **fiecare lider trebuie să fie** pregătit **să adapteze** materialele **în funcţie** de **progresele seminarului. Nu există** metodă **corectă. Odată cu** experienţa, exerciţiile vor fi în aşa fel aranjate încât să satisfacă nevoile care apar.

Cât timp necesită parcurgerea materialului din această carte? Cu **un** program strâns este **posibil** să parcurgeţi cele **şase seminarii în şase şedinţe a 2-3 ore.** Este **preferabil însă mai mult** timp. **Un cadru** scurt **este eficient când ai studenţi capabili, harnici, care doresc** să **înveţe** maximum de **informaţie în timp** scurt. Problema cu această abordare intensivă este că timpul sesiunii de practică este minimalizat şi negocierea serioasă a contractelor realizez - folosesc - învăţ devine aproape imposibilă.

Deci 20-40 **de** ore este timpul potrivit pentru parcurgerea informaţiei oferite în această lucrare şi stăpânirea reală a deprinderilor. Studentul va aplica deprinderile în afara **seminariilor ■** -realizând astfel o practică substanţială.

Original, **am** specificat **un timp pentru fiecare exerciţiu. Am găsit apoi odată cu experienţa că** aceste exerciţii **pot** lua **de** la 10 minute cu **un** grup la **două** ore cu un altul. Deci liderul trebuie **,să selecteze exerciţiile** şLsă **le adapteze la nevoile şi interesele fiecărui grup................ .. ..**

Aspecte etice. Liderul trebuie să-şi amintească faptul că lucrăm cu indivizi şi trebuie să ţinem seama de standardele etice ale consilierii. Textul **microconsilierii** oferă o discuţie a **problemelor** etice în **microconsiliere.** Probabil cel mai important lucru este ca profesionistul **profesor să** fie **gata să ofere suport şi control** programat **fiecărui** individ **ce are nevoie sau** doreşte în continuare asistenţă.

în acest punct, pare să fie potrivit să ne reîntoarcem la sugestii specifice de a preda fiecare capitol al acestei cărţi.

SUGESTII **DE** PREDARE A CAPITOLULUI 2; COMPORTAMENTUL DE ASISTARE

Fiind prima sesiune de training, se sugerează planificarea unei perioade de timp necesară cunoaşterii reciproce. Veţi defini procesul microtrainingului aşa cum am făcut în Capitolul 1.

Procesul **microtrainingului** poate fi **sumarizat** după cum urmează:

1. ***Faza** de **încălzire/orientare.*** **Se discută obiectivele primei sesiuni. Participanţii** îşi pot împărtăşi grupului sau unul altuia experienţele **pozitive sau negative legate de** modul în care au fost ascultaţi sau ei înşişi î-au ascultat pe alţii. Un exemplu folositor şi drăguţ este să demonstraţi "ce nu este ascultarea”. Sumarizaţi apoi observaţia grupului sau a individului.

2. ***Faza de studiu.*** **Participanţii citesc sau recitesc** Deprinderea **de bază #1 - Comportamentul de asistare şi discută** implicaţiile sale. **Cititorii rapizi pot reciti din** nou unele părţi ale capitolului. Poate veţi dori ca studenţii să mai citească o **dată.**

3. ***Vizionarea** înregistrării video **sau a modelării în direct.*** Prezentaţi **modelul video** al deprinderii, dacă nu demonstraţi în direct deprinderea.

4. *Practica.* Instrucţiile de grup pentru practicarea deprinderii sunt prezentate în fiecare capitol. Dacă veţi lucra cu un individ urmaţi acest cadru, dar fiţi client apoi şi oferiţi **feedback.** Accentuaţi importanţa **feedbackului** scris, folosind fişa de **feedback.**

5. *Realizez - Folosesc* ***-învăţ.*** **Citiţi ideile cu studenţii în perechi sau grupuri de patru şi** flecare **persoană** să **aibă un contract scris** pentru a pleca **cu** ideile seminarului **în** afara sesiunii de training.

6. *Evaluarea.* Rugaţi participanţii să completeze **fişa** de evaluare.

SUGESTII DE PREDARE A CAPITOLELOR 3 -6

Formatul acestor capitole rămâne **la fel** ca şi pentru **Capitolul** 2, Am **structurat această a** treia ediţie **a** ***Deprinderilor fundamentale de asistare*** **pentru a simplifica** şi **clarifica instrucţiile. Poate veţi dori** să **schimbaţi formatul de la un seminar** la **altul.** Din **experienţa noastră** de **sute de** semînarii, **cursuri şi sesiuni de training, putem spune că acel cadru simplu** este **cel mai** -bun: - - —- — — - —
...., ...

1. Faza de încălzire / orientare;

2. Faza **de studiu (pare să** conducă **la o** mai **bună învăţare şi reţinere);**

3. **Vizionarea modelului video** sau **a demonstraţiei în** direct;

4. Practica (trecerea în **revistă** a deprinderii nu este suficientă, este necesară stăpânirea acelor deprinderi astfel încât să poată **ajuta** clienţii să schimbe ceva în viaţa lor personală).

5. Realizez - **Folosesc - învăţ (cea mai dificilă parte** a **cadrului pentru a menţine o** consistentă folosire - dezvoltă o varietate de moduri de a asigura transferul **trainingului).**

6. **Evaluarea. Cadrul** prezentat **aici poate** fi pus **în aplicare, dă rezultate, pare să** intereseze studenţii, este suficient ca ei să-l utilizeze pentru a-i învăţa pe alţii, oferă un **model**

general de a-i învăţa **pe** alţii aceste **deprinderi şi** pare **suficient de flexibil** pentru a suferi modificări.

Amintiţi-vă că lucrând **fie** singur **cu** clientul sau **cu.** familia, aceste deprinderi sunt deosebit de **utile.** Acest lucru este **în** special adevărat pentru comportamentul de asistare şi tehnica **întrebărilor. Capacitatea de a** asculta **o altă persoană reprezintă un** start **spre sănătate mintală şi** spre **relaţii** interpersonale **eficiente.**

SUGESTII DE PREDARE **A CAPITOLULUI** 7

Oferindu-vă structura acestui capitol este posibil să fie necesar mai mult de o sesiune **pentru a realiza** sarcinile **sugerate.** Recomandăm **următoarea ordine a exerciţiilor:**

1. **împărţiţi** subiecţii **în grupuri şi oferiţi un timp suficient** pentru cunoaştere **şi faza** de încălzire.

2. **Citiţi rezumatele deprinderii de bază din** secvenţa de **ascultare şi interviul pe cinci** paşi.

3. Vizionaţi **caseta. Discutaţi caseta şi structura interviului. Dacă** nu există **video,** discutaţi fiecare fază a sesiunii cu grupul.

4. **Se lucrează** în **perechi. Decât să trecem prin întregul interviu tară oprire, discutăm fiecare** stadiu **al interviului şi ce am practicat în acea fază. Ne oprim pentru a obţine feedback** în fiecare **etapă. în** acest **fel, stadiile sunt clar separate şi**

obiectivele fiecărui stadiu sunt atinse mai uşor. Vom descoperi că în primele faze, studenţii vor trece randomizat de ia un stadiu la altul fără ca sesiunea să fie foarte structurală, •

5. Cu practica de mai sus în fundal, putem conduce o sesiune cu observatori şi fişe de **feedback.**
6. Dezvoltarea contractelor Realizez. - Folosesc -învăţ.
7. Evaluarea sesiunii.

Practicarea **sesiunii** pentru integrarea deprinderilor şi interviul în cinci paşi în generai ia timp **mai** lung decât practicarea unei singure deprinderi. Se sugerează ca studenţii să repete procesul până **ce-1** vor stăpâni la un nivel înalt. **Credem** că nu trebuie să se treacă la deprinderi de influenţare până când nu vor stăpâni complet deprinderile de bază ale interviului.

RECOMANDĂRI PRIVIND TRANSMITEREA ACESTOR DEPRINDERI

Se foloseşte contractul Realizez - Folosesc - învăţ. Preferăm în acest punct să cerem, studenţilor noştri să se înveţe unul pe celălalt deprinderile **microconsilierii.** Am descoperit că acest lucru poate fi făcut chiar în seminalii, folosind următoarea secvenţă:

1. împărţirea în grupuri de patru.
2. Doi oameni din fiecare grup vor alege ceea ce le-ar place să-i înveţe pe ceilalţi doi. Ceilalţi doi îşi aleg o deprindere pe care doresc s-o transmită celeilalte perechi.
3. Cam 30 de minute se alocă, timp în care perechile planifică un seminar constând în a) faza de încălzire, b) citirea textului, c) modelarea în direct a deprinderii şi d) practica, folosind fişa de feedback.
4. Perechea prezintă deprinderea celeilalte.
5. Schimbarea rolurilor.

Am descoperit că o experienţă interesantă de predare ce asigură începătorii că actualmente îi pot învăţa pe alţii deprinderile de consiliere şi comunicare se realizează cu succes în aproximativ 2 ore. Studenţii sunt apoi pregătiţi să predea aceste deprinderi în afara seminariilor, părinţilor, profesorilor, copiilor, profesioniştilor sau în alte grupuri.

FOLOSIREA PROTOCOALELOR ASIGURĂ O MAI BUNĂ STĂPÂNIRE A **DEPRINDERILOR**

Cerem **studenţilor** să practice **deprinderile şi să aducă înregistrări sau protocoale săptămânal.**

Ca o concluzie a **trainingului,** studenţii prezintă un protocol al unui interviu complet în care ei demonstrează că sunt capabili de a folosi deprinderile de asistare, să clasifice deprinderile

utilizate, să se discute **unele implicaţii** ale activităţii **lor.** Valoarea unei analize de protocol este imensă.

FIŞA DE FEE!) _________ i PENTMJ DEPRINDERILE DE ASISTARE ŞI ASCULTARE

■;. .. .... Nume. .... -Deprinderea evaluată-'---.... .... «....…
(opţional)

1. Un aspect al **comportametului** pe care doresc să-l schimb **în** urma acestei şedinţe este i

2. Un aspect al comportametului pe care doresc să-l menţin şi sil fie remarcat ca o competenţă este :

3. Cei **mai folositor incident al trainingului a** fost:

4, Dacă. aş conduce acest training, un lucru pu care l-aş adăuga ar fi:

5. Ca şi perioadă de eontrU, ş**j urmărire,** intenţionez să folosesc ideile din acest seminar în acest plan sr .^cif3c de acţiune:

6- c2.i şi perioadă de control şi urmărire **intenţionez să-i** învăţ pe alţii ceea ce mi-am însuşit şi eu în cadrul acestui seminar cu acest grup sau persoană specifică. în **această** modalitate specifică:

7. Folosesc paginile rezervate pentru eventualele comentarii şi, sau sugestii:

DEPRINDERILE FUNDAMENTALE DE INFLUENŢARE

5

EDIŢIA A III-A

Ca dragoste şi admiraţie pentru:

Miriam şi Lloyd IVEY Isabelle şi
Joseph KAPLAN Florence şi
Rupert BRADFORD

CAPITOLUL 1

■•■■■■■■ " INTRODUCERE **-ŞI PREZENTARE** GENERALĂ

Imaginaţi-vă că cineva vă cere ajutorul, **iar** povestea **lui** începe **astfel:**

....•••• ..Părinţii mei sunt foarte dificili..........Cred-că **se** 'îndreaptă **spre un divorţ. Tata tocmai-a** plecat de acasă **şi** mama este **un** dezastru. Cred că **el** are o amantă. Mama stă toată ziua şi plânge; şi se pare **că-mi lasă totul** pe cap. **Pe** deasupra sunt în primul an de **facultate. Mi-aş dori să** nu fi **locuit** acasă, **dar deocamdată este singurul loc în** care pot **sta. Lucrez cincisprezece ore** pe **săptămână** şi **abia reuşesc să-mi iau examenele. Acum mă simt** aşa de tulburat **încât nu** pot să **învăţ.** Şi apoi, sora mea .... (povestea continuă).

Cei **mai mulţi** dintre **dumneavoastră** poate cunoaşteţi persoane care au astfel de probleme şi povestea **vă** poate fi familiară. **Ce aţi** face pentru a-i ajuta pe acest student să facă **faţă** situaţiei **cu care se confruntă? Scrieţi mai jos ce i-aţi** răspunde **acestei persoane.** [13 14]

Dacă este posibil, comparaţi ideile **dumneavoastră** cu cele ale altor colegi sau ale **altor** persoane din jur. Veţi descoperi probabil, că oamenii gândesc şi răspund unor astfel de relatări destul de diferit. Veţi putea observa de asemenea că există mai multe răspunsuri ce pot fi de folos persoanei în cauză.

CE VĂ **OFERĂ** ACEASTĂ CARTE

Unul dintre obiectivele majore ale acestei cărţi este de a **vă** ajuta să găsiţi mai multe **răspunsuri** posibile pe **care i le puteţi da** clientului **sau** persoanei **care vă** cere **sprijinul. Primele dumneavoastră idei despre** ce **i-aţi putea** spune **sunt** desigur importante, clar **dacă** aceste prime comentarii nu sunt de folos persoanei în cauză, este necesar şî important să avem şi alte variante de răspuns.

Dacă vă veţi angaja activ în studiul, observaţiile şi exerciţiile practice prezentate aici veţi dobândi următoarele abilităţi:

14 ***Abilitatea de a determina*** *clientul* ***să-şi*** *spună* ***povestea în limbajul său propriu*** *şi din perspectiva sa proprie.* **Veţi** putea contura faptele, sentimentele şi modul **în** care clientul îşi organizează relatările.

2. *Abilitatea de a genera un număr infinit de răspunsuri.* Mai degrabă decât să căutaţi **modul** "corect" şi "cel **mai** bun" de a răspunde, mai bine încercaţi să fiţi flexibili.

3. *Abilitatea de a demonstra deprinderile de influenţare în interviu.* Va fi prezentată fiecare deprindere **în** parte.

Abilitatea, de a conduce un interviu structurat pe cinci paşi. Va fi discutată o .
structură.defiază.deosebit,de.,utilă diferiteioi.tipuri.de **.consiliere.,** ,

5. *Abilitatea de a vă angaja într-un antrenament asertiv.* O importantă strategie în **profesiunea** de consilier este de **a** face clientul capabil să vorbească despre sine într-un mod potrivit, nici prea blând, nici prea agresiv.

Vom prezenta **mai** jos nouă deprinderi **şi** strategii specifice. **în** fiecare capitol descriind o deprindere, există multiple posibilităţi ce **vă** vor permite să **vă** dezvoltaţi capacitatea de răspuns.

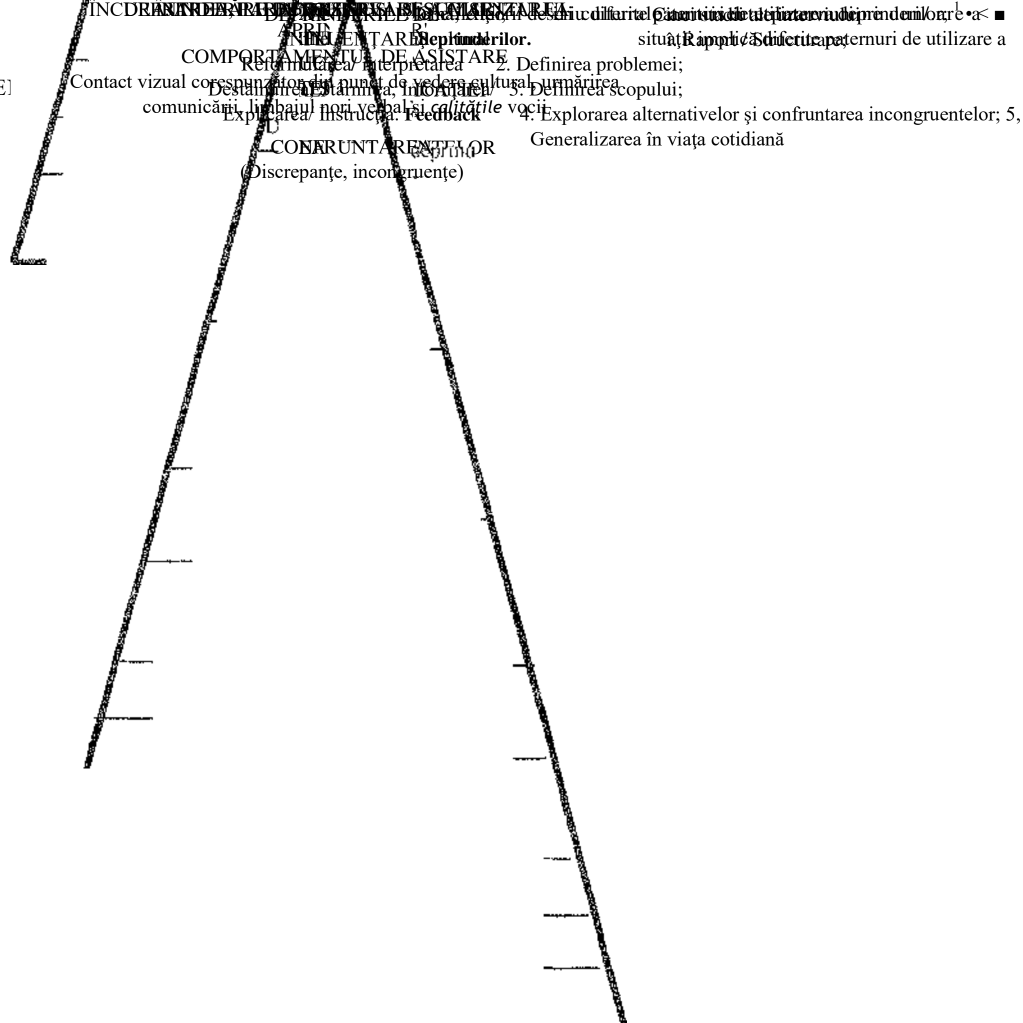
Ceie nouă segmente **ale** *Deprinderilor şi Strategiilor de influenţare* **includ:**

Deprinderea	Definiţia	Funcţia în interviu
Secvenţa fundamentală **de** ascultare şi căutarea aspectelor pozitive	**0** amplă trecere **în** revistă a deprinderilor fundamentale de asistare	Demonstraţi **clientului** faptul **că-1** ascultaţi. Ajutaţi, clientul să-şi organizeze faptele şi sentimentele relatate. Căutarea părţilor pozitive simt esenţiale pentru găsirea soluţiilor la problemele şi preocupările clientului.
Focalizarea	Atenţia selectivă **la** complexitatea problemei clientului.	Vă face capabil pe dumneavoastră şi pe client de a vedea problema din mai multe perspective. Este importantă în mod particular în descoperirea modului în care familia şi cei din mediul cultural al clientului pot relata povestea şi pot găsi soluţii posibile.
Confruntarea	Observaţi **incongruenţele** din prezentarea şi relatarea clientului	Facilitează explorarea proprie a clientului şi rezolvarea de probleme. Când se face o confruntare eficientă cei mai **mulţi** dintre clienţi îşi rezolvă problemele.

Directivarea	Cerem clientului să ■- '-realizeze o acţiune concretă	Aiută clientul să se gândească într-un mod t ou la ' > . > . . ' moual a a. .. Oi[1]
Destăinuirea şi Feedbackul	împărtăşirea propriei dumneavoasăc experienţe; clientul poate de asemenea afla cum ceilalţi li văd .	Aceste două deprinderi oferă clientului po- J Ui lalea clo a vedea cum pc t. ..Nea şi pjon'emde sunt văzute de ceiJaii . Aceste deprinderi sunt deseori utile în examinarea proprie şi în evaluarea clientului.
Reformularea/ Interpretarea	Oferă un cadru de referinţă alternativ pentru a vedea problema sau situaţia.	Stimulează rezolvarea creativă de probleme. Un nou mod de a vedea situaţia poate schimba gândurile, sentimentele şi comportamentul. Povestea capătă o nouă semnificaţie.
Integrarea deprinderilor I Structura interviului în cinci paşi	Oferă indicaţii specifice integrării deprinderilor în structurarea unui interviu în cinci paşi.	Cei cinci paşi ai interviului: 1. raport / structurare; 2. obţinerea de informaţii şi căutarea aspectelor pozitive; 3. definirea scopurilor; 4. explorarea alternativelor; 5. generalizarea.
Integrarea deprinderilor II Antrenament asertiv	Modelul microdeprinderilor în cinci paşi adaptat pentru antrenam ent asertiv.	Oferă clientului o modalitate concretă de a-şi examina şi schimba comportamentul.
Formarea deprinderilor	Folosirea strategiilor acestei cărţi ca metodă de predare	Adulţi clienţi vor beneficia în urma instruirii directe în abilităţile de comunicare. Un rol major al consilierului este de a conduce seminalii despre deprinderile necesare

procesului de acordare de sprijin. Capitolili 9 ne va arăta cum să predăm aceste microdeprinderi.

INTRODUCERE Şi PREZE



1. Comportamentul de asistare şi observare a clientului sunt deprinderi care formează baza unei comunicări eficiente, dar nu întotdeauna este indicat ca programul să înceapă cu formarea lor,
2. Secvenţa fundamentală de ascultare (întrebări închise şi deschise, încurajarea, parafrazarea, reflectarea sentimentelor şi sumari zarea) este prezentă în interviurile eficiente, în sesiunile managerului, asistentului social, medicului şi în multe alte situaţii.

Figura 1. *Ierarhia Microdeprinderilor.* **Copyright 1982,** 1995 **Allen E. Ivey, Box 641, N.** Amherst, Mass. 01059.

.......DEFINIREA STILULUI PROPRIU.. ....

Programul de **microtraining** accentuează deprinderile, abilităţile şi competenţele de influenţare a celor din **jurul** nostru. Cel mai **important** lucru, subliniat de microtraining este ac U că m vuo Cei I» , ue i fie comp- şut şi săi ştie 'fi *$ J* ‘iuni se v , C\ fi■' ra în sesiunea de cons ii ere, s > dcciu i cam d-, prinderi suin mai no r v>'e pentru aiiiur e o e ud

Sarcina **pe care o aveţi parcurgând** această **carte este să încercaţi fiecare deprindere şi apoi să selectaţi acele** elemente **care vi se potrivesc. Unele le găsiţi naturale,** altele **dificile. Prin acest training puteţi evalua** fiecare deprindere şi **să decideţi** care **este compatibilă** cu dumneavoastră, cu felul propriu de a simţi.

Credem ferm că persoana ce doreşte să devină consilier va trebuie să decidă asupra stilului de consiliere cu care va atinge maximum de confort şi eficacitate. Deci, deşi veţi fi bombardaţi cu teorie, idei, deprinderi, dumneavoastră veţi fi cei care veţi decide ce **tip** de consilier veţi deveni. De ia început până la sfârşit analizaţi-vă şi decideţi asupra ceea ce doriţi să fiţi.

Selectarea propriului stil însă nu va fi suficient. Faptul că preferaţi anumite orientări, strategii, deprinderi asta nu înseamnă că eie vor fi preferate **şi** de client. Deci, va trebui să învăţaţi şi noi moduri de **relaţionare cu clientul, chiar** dacă nu vă veţi **simţi** confortabili cu ele la început.

NIVELURI DE COMPETENŢĂ

Deprinderile discutate în această carte pot fi însuşite Ia diferite niveluri de competenţă. Primul nivel este atins atunci când veţi fi capabili să clasificaţi şi să identificaţi deprinderile **microconsilierii. Al doilea nivel** apare când veţi putea să folosiţi aceste deprinderi specifice **intr-un interviu practic. Aceste** două niveluri poartă numele de *nivelul identificării* şi *nivelul de bază.*

Nivelul activ de competenţă este al **treilea nivel.** Arn **descoperit că mulţi indivizi pot** identifica **deprinderile** şi **apoi să le demonstreze intr-un joc** de **rol.** Identificarea şi **nivelul de** bază *sunt vitale.* Dar diferenţa constă tocmai *în* capacitatea dumneavoastră de a folosi aceste deprinderi şi strategii **intr-un** interviu real.

Când **urmăriţi** dacă aţi atins nivelul activ pentru o anumită deprindere **puneţi-vă** două întrebări:

Folosesc acum deprinderea sau strategia respectivă în interviu?

Clientul meu îşi schimbă ideile, gândurile sau acţiunile ca rezultat al consilierii?

Nivelul **activ vă roagă** să **priviţi atent la** impactul **pe care-1 aveţi în interviu. Realizaţi o** schimbare?

Nivelul activ nu implică direcţionarea gândurilor, ideilor şi sentimentelor clientului sau controlul **consilierului. Scopul acestui nivel este de a ajuta clientul** să **selecteze propriile sale** dorinţe şi nevoie şi de a acţiona în această direcţie. Dacă acesta **nu** reacţionează la **deprinderile** consilierului sau acţionează în vederea unei decizii luate în afara consilierii, 'itunc" °sE' necesar s,i schimbaţi planul şi s" o'r.fti seama de aceste noi date.

A, oui c nlo.nidij teme icos in. puieu p s m vita o, vom ii ivey: ***mh'nuona'i*** *hinjt* vă vi *aig und C‘t ninsei, ng* 0 994).

„ ... . EFECXIjL.MIMAf.QfilXLUI ....

Abordarea specifică şi concretă pe care această carte o realizează asupra interviului s-a demonstrat a fi eficientă. Dar în acelaşi timp, mulţi studenţi, aflaţi la început găsesc metoda dificilă şi incomodă. Povestea miriapodului vă va fi de folos în a vă testa abilitatea de **a** folosi aceste deprinderi şi strategii.

O fabulă veche povesteşte **despre o** muscă şi **un miriapod. Un miriapod** se **plimba** pe **stradă** când o muscă veni în apropierea lui şi începu să bâzâie. Musca se uită la miriapod şi începu să se mire cum de reuşeşte să îşi coordoneze picioarele lui cele multe.

"Cum poţi să-ţi mişti picioarele fără nici un efort?", întrebă musca.

"Simplu", răspunse miriapodul.

Musca zbură mai departe continuând să se minuneze de îndemânarea creaturii cu multe picioare.

După ce musca zbură, miriapodul începu să se gândească la conversaţie. "Chiar, cum reuşesc să-mi mişc toate aceste picioare ale mele? Mişc prima dată trei picioare stângi şi apoi trei picioare drepte, sau mişc câte un picior odată?"

Şi în timp ce se gândea cum face acest lucru, miriapodul se prăvăli la **pământ.**

Morala: *Dacă* ***te*** *gândeşti prea* ***mult la*** *cum* ***faci*** *anumite lucruri,* ***poţi intra în*** *încurcătură.*

La fel se întâmplă şi cu programul de **microtraining.** Abordarea fiecărei deprinderi o dată va fi resimţită incomod şi dificil. Veţi observa că **veţi** intra în încurcătură şi vă **va lipsi** coordonarea. Ceea ce nu spune însă această fabulă veche este faptul că antrenamentul deprinderii duce la o performanţă superioară.

O analogie asemănătoare o putem face cu tenisul sau baletul. Cineva poate să joace tenis sau să danseze, tară să cunoască exact paşii sistematici, dar pregătirea fiecărei părţi în parte duce la îmbunătăţirea performanţei şi atingerea unui nivel superior. Polanyi vorbeşte de *cunoaştere tacită.* într-un antrenament sistematic, realizat pas cu pas **în** tenis sau balet, o persoană poate resimţi efectul miriapodului, dar în viitor, odată cu practica, fiecare deprindere va deveni mai naturală, mai originală.

PREDAREA DEPRINDERILOR ŞI STRATEGIILOR

Capitolul cinai pirzinfâ sugestii pentru tiansmiteiea acestor informaţi: altor persoane
Consilierul îşi asumă gradual un nou şi important toi în societate, aceia de a transmite deprinderile de **comunicare** eficientă şi de acordare de sprijin. Studenţii dumneavoastră pot fi mulţi **clienţi,** persoane voluntare sau angajaţi în diverse arii ale comunităţii.

învăţarea se poate realiza individual sau în grupuri mici. Având toate acestea **în** minte, probabil veţi acorda atenţie specială Capitolului 9. Vedeţi **de asemenea predarea** deprinderilor ca pe **o** bună strategie de intervenţie.

Consilierul **viitorului** va fi profesor - dar un profesor **în** sens diferit. Parcurgând acest material, învăţând aceste deprinderi, **gândiţi-vă la un** nou rol potenţial - cel de a învăţa pe ceilalţi să comunice eficient. Aceste deprinderi sunt prea importante pentru **a** le păstra doar pentru **dumneavoastră.**

IMPLICAŢIILE MULTICULTURALE ALE PROGRAMULUI DE MICROTRAININ G

Clienţii noştri diferă în **ceea** ce **priveşte** sexul, **rasa,** etnia, **orientarea** afectivă, **capacitatea fizică, mediu spiritual, religios şi experienţe traumatice (de** exemplu **veteranii de război şi** supravieţuitorii unui cancer reprezintă culturi speciale datorită circumstanţelor unice). Cât de **bine putem lucra cu** aceste **deprinderi în cazul în care clienţii provin din diverse** medii?

Mulţi americani africani, asiatici, europeni, latini, nativi şi alţi provenienţi din diverse grupuri etnice au parcurs programul microconsiiierii. **în acelaşi** timp, materialul **a fost tradus în cel puţin paisprezece limbi. Ideile prezentate** aici **au fost** folosite **în** pregătirea consilierilor **feminişti, cu persoane** aparţinând grupărilor religioase **conservative şi liberale, în** pregătirea **persoanelor surde şi mute.**

Concluzia generală este **că** această **abordare specifică** şi **concretă a microdeprinderilor este binevenită şi sprijină o arie largă de indivizi. în acelaşi timp, specificăm că deprinderile trebuie adaptate în funcţie de individ** şi **mediul său cultural. De** exemplu, **contactul vizual direct este o normă** pentru europeni **şi americanii europeni. Dar în acelaşi timp** poate **exprima** lipsă **de** respect **pentru** americanii **nativi tradiţionali, dar poate fi considerat potrivit dacă aceştia au trăit în U.S sau Canada.**

în general, **cercetările au arătat că femeile din** diverse **culturi par** să **fie mult** mai **orientate spre ascultare activă decât bărbaţii.** Bărbaţii **tind** să **pună mai multe întrebări. întrebările pot fi** nepotrivite, **intruzive şi să exprime lipsă** de **respect pentru unii indivizi aparţinând unor grupuri** culturale. Destăinuirea este o **deprindere** ce este considerată **a fi folosită cu grijă** şi **nu în** exces, **dar atunci când clienţii provin din diverse medii culturale** împărtăşirea **experienţei** de **viaţă** poate ajuta **la** construirea încrederii, **mai** ales **în** primele stadii ale consilierii.
Pe scurt, **nu** există **reguli** fixe. Dacă sunteţi o persoană deschisă, plăcută, competentă veţi reuşi să aveţi o relaţie constructivă, bazată pe respect cu **ctienSu! liifotmaifi despre in dl ,rJ,** .-grupuri şl diferenţe culturale ie **veţi dobândi Intr-o lungă experienţa** i. •

Dacă dumneavoastră **şi clientul proveniţi din culturi** diferite (de **exemplu american-african** şi **american-european alb,** bărbat-femeie) **aşteptaţi-vf** c.u tiara rea povestirii să se facă mal greu.
..Pjoblemeie_de_..încredere şi **experienţă diferim** ae **v'aţa afectează** ....profund onestitatea **şi** completitudinea **de** informaţii pe care clientul vi le **va** împărtăşi.

O regulă generală este că atunci **când** experienţa dumneavoastră de **viaţă** este diferită de a clientului este

necesar să realizaţi **trei** lucruri: 1) întrebaţi ce simte clientul **în** legătură cu faptul că lucrează cu dumneavoastră american-african, alb, bărbat, femeie sau persoană fizic diferită de **el; 2) împărtăşiţi-i pe** scurt unele experienţe de viaţă ale dumneavoastră sau ceva despre dumneavoastră, dar Iară a renunţa să vă focalizaţi pe client; 3) probabil că cel mai important este să fiţi veridic, să exprimaţi deschis căldură şi grijă **faţă** de persoana de faţă - putând fi caracterizaţi **ca o** personalitate doritoare cu **adevărat să sară în ajutorul celuilalt.**

BIBLIOGRAFIE SUGERATĂ

Ivey, A., **Glukstern,** N.. & **Ivey,** M. (1993) Bassic **Attending** Sifilis. **Microtraining:** Box 9641, **North** Amherst, MS 01059 - 9641.

Această carte şî casetele video care o însoţesc este baza *Deprinderilor şi Strategiilor de Influenţare*. Pentru informaţii despre cercetarea privind modelul şi traducerile în alte **limbi** contactaţi Asociaţia Microtraining **la** adresa de mai sus.

Evans, **D., Hearn,** M., **Uhlemann,** M. , & Ivey, A. (1997) ***Essential Interviewing:*** *A ProgrammedApproach.* Pacific **Grove,** CA: **Brooks /** Gole.

Sunt prezentate conceptele *Deprinderilor fundamentale de asistare* şi *Deprinderilor şi strategiilor fundamentale de* ***influenţare.***

Gluckstern, N.. **Packard, R.,** & Wenner, K. (1980) ***Conflict Prevention Skills and Strategies.*** Microtraining: North Amherst, MA:

Această carte împreună cu casetele însoţitoare vă pot ajuta să depăşiţi unele situaţii dificile.

Ivey, A. (1994) Intenţional Interviewing- and **Counseling: Facilitating Development** in a **Multicultural** Society. Pacific Grove, CA: **Brooks/Gole.**

O prezentare generală a **microde**prinderi lor şi a interviului. Se acordă atenţie specială problemelor **muliicul**turale şi generării unui plan de intervenţie.

Ivey, A., & Àuthier, **J.** (1978) Microcounseling: **Inovations in** Interviewing, Counseling, Psychotherapy, and **Psychoeducation. CC Thomas:** Springfield, **III.**

In prezent se revizuieşte, această carte conţine date **din** 150 de studii realizate în ceea ce priveşte **microconsilierea.** In acest moment aproximativ 300 de studii ce **examinează modeiui sunt realizare.** **— - ....• - ■**

Ivey, A., Ivey, M., & **Simek** - Morgan, L. (1997) *Counseling and Psychotherapy: A Multicultural Perspective.* Boston: Allyn & Bacon,

Teoriile mai ore îi: consiliere **şi psihoterapie** sunt prezentate cu sublinieri **ale** deprinderilor ce sunt implicate în aspectele de gender şi multiculturale ale interviului,

îvey, A, **and** Matthews, **W.** (1984) A meta **-** model for structuring the clinical interview. *Journal of Counseling and Development,* 63, 237 - 243.

'.Articolul original care prezintă interviul structurat pe cinci paşi descris în această carte,

Pedersen, P., & Ivey, **A. (1994)** *Culture - Centered Counseling and Interviewing Skills.* **New** York: Greenwood,

Probleme culturale şi cum putem aplica deprinderile consilierii în diverse situaţii culturale.

Notă specială: Puteţi procura multe casete video orientate pe probleme **multicul turale** şi practice de la Asocoaţia **Microtraining,** Inc.

CAPITOLUL **2**

A S PEC **T'** ' TOP POZ1 **Г!**¥ A .*NT ALA* **DE** ASCULTARE; CĂUTAREA A A **«SOUJŢW** OR **N POVESTEA CLIFNTUL'JJ**

Primul , Ir mc îl nerv, v t m m DÎOC- • г'ч'и • • A. o T ■ . a . e '■ - ~ !■ -m iri Atu u di vm o-'-iii' ii în. • i m Mm -> .>■ -ч \ Ţ, i „ ʳ i iʳ i ,г •, ,/ -,C „a/ î cii repeziciune spie găsirea soluţiilor la dificultăţile clientului Dar dezvoltarea problemelor necesită timp. De aceea, înainte de a trece la rezolvarea **îor,** este absolut necesar să ascultăm prima dată relatările clientului.

Deprinderile şi strategiile de influenţare presupune ca dumneavoastră să aveţi o anume experienţă în. utilizarea deprinderilor de ascultare. Capitolul de faţă face o scurtă recapitulare **a acestora, focalizându-se pe** aspectul **relatării faptelor. Vom** aborda de **asemenea** importanţa evidenţierii aspectelor pozitive şi modul în care aceasta se **relaţionează** cu consilierea şi terapia orientată pe soluţie.

Capitolul de faţă *urmăreşte să vă* încurajeze să:

1. Vă opriţi o clipă şî să vă gândiţi Ia cineva care **v-a** ascultat necazurile atunci când aveaţi nevoie.

2. Citiţi şi sâ **revederi** deprinderile organizate în secvenţa fundamentală de ascultare. Strategia #1 a **microconsiiierii.**

3. Examinaţi cum Strategia #2 a microconsiiierii, **căutarea** punctelor pozitive poate fi folosită ca bază **pentru** rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.

4. Vizionaţi o casetă video sau o demonstraţie în direct a deprinderii respective în acţiune,

5. Puneţi în practică secvenţa fundamentală de ascultare şi strategia de căutare a aspectelor pozitive în timp ce ascultaţi plângerile clientului.

6. Generalizaţi cele două idei ale microconsiiierii apîicându-ie în activităţile dumneavoastră de zi cu zi.

ASCULTAREA CA BAZĂ PENTRU .'RELAŢIA DE **CONSILIERE**

Fiecare dintre noi **ne-am** confruntat în viaţă cu situaţii dificile, care **ne-au** pus greu la încercare. Mulţi dintre noi **am** avut bucuria de a avea pe cineva acolo lângă noi, care să ne asculte. încercaţi un moment să vă amintiţi una dintre aceste situaţii, în special emoţiile pe care **le-aţi** simţit atunci.

Dacă aţi fost norocoşi, acea persoană a stat cu dumneavoastră şi v-a ascultat. A auzit povestea dumneavoastră. Încercaţi să închideţi ochii şi să vă imaginaţi acea persoană. Amintiţi-vă comportamentele ei şi sentimentele pe care le-aţi avut fiind ascultat.

Folosiţi spaţiul de mai jos pentru a nota câteva gânduri şi emoţii pe care le-aţi încercat atunci.

d ' NN î>a mufiier U frimU , <> N m u - ieg.-N N a'n,unsm d< aicool sau altă problemă vâ va ajuta să înţelegeţi **mult mai** clar ce se **întâmplă.**

în consiliere acest luciu poartă numele de *concretizare,* Iar întrebările deschise vor avea o deosebită **importantă** în a ajuta clientul să devină mai concret şi specific.

'K ti n,. •),. Ic închid' n . uaoBţine mai multe'iiifbrmaiîîfpecîficel^ ....

"Câţi ani ai?" "Câţi arii are soţul tău?"

"Cât de des vă certaţi?"

"Unde?"

"Câţi copii aveţi?"

3. ***încurajările minimale*** - **pentru a încuraja clientul** să **vorbească mai departe** şi **mai detaliat.** Veţi vedea că dacă veţi repeta exact cuvintele clientului pe un ton **interogativ,** în continuare clientul va elabora semnificaţia acelui cuvânt sau frază, va discuta despre acel **lucru mult mai detaliat.**

De exemplu:

"Bea întotdeauna înainte de prânz?"

"Nervos?"
"Spui despre copii că **au probleme** îa **şcoală?"**

4. ***Parafrazarea*** - pentru **a oferi clientului un** feedback despre **faptele cele mai importante ale** situaţiei, **aşa cum le-aţi auzit.**

   "Deci, îmi spui că bea constant, dar **de cele mai** multe **ori se întâmplă după** ce **v-aţi certat."**

   "Faci parte **dintr-o familie în care se consuma** alcool **şi** ai decis ca tu sâ nu bei niciodată."

5. *Reflectarea sentimentelor* oferă un feedback clientului despre emoţiile sale în legătură **cu** situaţia.

   "Aud că te simţi *nervoasă* **şi** ***întristată*** cel **mai mult timp, dar încă mai ai** ***sentimente*** *de grijă profundă.*"

   "In acest **moment** te **simţi** ***descurajată,*** dar am **văzut de asemenea că ai** ***curajul*** şi ***tăria*** **de a** înfrunta situaţia direct, aici **cu** mine."

6. ***Sumarizarea*** - pentru a organiza faptele situaţiei **şi** sentimentele persoanei.
   "Am auzit până **acum** că provii **dintr-o** familie de alcoolici şi că aî profunde sentimente de furie şi **frică** legate de alcool Copiii tăi **sunt** supăraţi şi au probleme **la** '■şcoală. Soţul **tău bea** devreme dimineaţa dar se pare **că** bea **mai** mult după **ce** vă certaţi. **Te-am** auzit corect?"

Puteţi **observa că toate aceste** şase **deprinderi** de **ascultare urmăresc să evidenţieze cadrul de** referinţă ■ **al-elientului-asupra-difieultăţilor** eu care- se **-confruntă.--Soţul,-** copiii- -şi - dumneavoastră ;ţi avea **un alt** cadru de referinţă, o **altă** perspectivă asupra situaţiei. Oricum, sarcina noastră în acest moment este de a înţelege care este punctul de vedere al **clientului.**

Pentru a înţelege viziunea clientului asupra **situaţiei, aveţi nevoie să cunoaşteţi:**

***Faptele* circumstanţei.** Aflaţi fapte **şi** detalii utilizând întrebări închise şi deschise orientate spre fapte **(în** mod particular întrebări de genul "Care?", **"Mi-ai putea da un exemplu** specific?").

încurajările **minimale** în problemele cheie vor aduce **mai multă informaţie.**

Parafrazarea vă asigură că **aţi** auzit corect cele relatate.

Sentimentele clientului. Obţineţi *informaţii* despre *sentimentele* clientului prin întrebări deschise orientate spre sentimente **(în** special "ce **simţi** în legătură cu. aceasta?") şi prin **reflectarea sentimentelor. încurajarea** minimală **pe probleme de emoţii va conduce la o profundă înţelegere a acestora. Ţineţi minte că** *în* **cele mai multe situaţii, clienţii au numeroase sentimente** despre **alte persoane** şi **probleme.** Acest client **de exemplu, fără îndoială simte dragoste şi** furie, **durere şi speranţă şi un număr mare de sentimente mixte. Este sarcina dumneavoastră să ajutaţi clientul** să sorteze faptele **şi** *sentimentele mixte.*

Organizarea **pe care clientul o** dă relatărilor **sale** despre situaţie. Acest **lucru se realizează prin** sumari zare.

Odată **ce** faptele, **sentimentele** şi modul de organizare al clientului ne sunt dare, se deschide calea spre utilizarea deprinderilor de **influenţare.** Uneori doar simpla **organizare** a faptelor şi sentimentelor poate ajuta clientul **să-şi** rezolve problema.

înainte de ***a influenţa, ascultaţi şi identificaţi cadrul de referinţă al clientului (fapte,*** *sentimente şi organizarea gândirii privind problema) prin utilizarea iscusită a secvenţei fundamentale de ascultare.*

CĂUTAREA POZITIVULUI ŞI FORŢELOR CLIENTULUI
(**STRATEGIA** #2)

Istorisirile clienţilor au de cele **mai** multe ori **un conţinut negativ, sunt pline de probleme şi dificultăţi. Dar oamenii se ridică din propriile forţe** şi **nu din propriile slăbiciuni.** Cari **Rogers, fondatorul terapiei centrate** pe client a **descoperit întotdeauna ceva pozitiv la clientul său şi în** povestea acestuia. El consideră că respectul pentru client şi orientarea spre pozitiv sunt esenţiale pentru dezvoltarea clientului.

Căutarea aspectelor pozitive ale expunerilor clienţilor este un mod mai concret de a-i. aborda vii respect f u.l > **mmu** C noanfo flt cfosiuă m isc ibn , cb. **tuia** «Tu «no **dept** *n* o **opnttv lui forţe şi ceea ce are**
- . ► - r < ' r • 15 *t~,* **■* întel s**
nu deveniţi prea optimist astfel încât sa neglijaţi, sâ negaţi **prooiema pe** care **cuentui mcearca** să **vi-o** împărtăşească. Este foarte dar că clacă vă **veţi** axa numai pe părţile triste şi negative, progresul şi .schimbarea se vor realiza încet **şi dureros.**

Ca o regulă generală, sugerăm să folosiţi secvenţa fundamentală de ascultare pentru a contura într-o formă rapidă povestea **clientului.** Apoi, oferiţi feedback' şi **sumarizaţi** această relatare pentru a vă asigura că aţi înţeles-o corect. Este de asemenea recomandabil să obţineţi cel **puţin un** exemplu specific, concret pentru a realiza o **mai** buna înţelegere a situaţiei cu care se confruntă clientul.

Căutaţi aspectele pozitive, forţele şi competenţele **clientului.** Dacă veţi realiza împreună o **listă** a acestor **calităţi, veţi** descoperi **că** acest **lucru vă va** ajuta **să** treceţi mai departe la rezolvarea problemei. Oricum, încercaţi prima dată să abordaţi pozitiv problema şi apoi să faceţi un plan de intervenţie.

Un exemplu specific despre cum **ar trebui să vă angajaţi în căutarea pozitivului este prezentat mai** jos:

Feedback - ascultaţi ce competenţe proprii **are** clientul, dar **care nu** sunt evidente sau care lipsesc cu desăvârşire din. **expunerile** sale.

> **Ascultând povestea ta** despre **problemele de alcoolism din familie, am observat o** serie de forţe proprii **pe** care le **ai** şi cu care **încă** încerci **să-ţi** susţii sora. **Te-am** auzit **povestind** despre **modul în** care reuşeşti **să o scoţi afară** din **casă,** îi **oferi mediu** de **joacă** şi **o faci** să se **simtă bine,** ba chiar **stai de vorbă cu ea, ascultând-o cu** atenţie. **Acestea sunt lucruri pe care tu însuţi ai puterea să** le **faci.**

Evidenţierea **momentelor în** care problema **nu** se manifestă este de asemenea **util. Cu** această informaţie puteţi afla ce s-a **făcut** corect şi să **încurajaţi** acel lucru sau lucruri asemănătoare.

> Hai să ne oprim asupra excepţiilor - când problema ta **nu** mai apare sau este mai **puţin dificilă.** Te rog **dă-mi** un exemplu de astfel de situaţie.

---

15 **Puţine probleme** se manifestă **tot timpul. Spune-mi acum când aceasta nu apare. Poate acest lucru ne va ajuta să** găsim soluţia.

- Ce este diferit **în** acest exemplu faţă de ceea ce se **manifestă** de obicei?
- Ce a **determinat** acest rezultat pozitiv?
- Ce faci, spui **sau** ce **face, spune** celălalt **când situaţia se îmbunătăţeşte?**
- Prin ce diferă această situaţie de modul **obişnuit** în care te confrunţi cu problema?

Inventar al propriilor forţe - clientul tinde să vorbească despre ceea ce el nu poate **face.** Acest lucru îl dezechilibrează. II puteţi ajuta să se centreze şi să se vadă **într-o lumină** mai favorabilă dacă veţi alcătui o listă a competenţelor sale. ■

Ca parte a oricărui interviu, **mi-ar** plăcea să alcătuim o listă a ceea ce poţi face bine. Hai să încercăm să ţăsirn acele cxpcienţe pozitive şi calităţi pe care fie că le ai acum, tis că le-ai avut •a Acont

- **Mi-ai** putea **povesti despre o** situaţie **în** care **ai avut succes cândva? Mi-ar plăcea să-mi dai** detalii **concrete.**

® **Spune-mi dacă cineva ţi-a** acordat **sprijinul în trecut şi ce a** făcut **în** acest sens.

- **Cu ce** lucruri **din trecutul tău te mândreşti? Iar acum?**

® **Ce poţi face bine sau ce consideră** ceilalţi **că poţi face bine?**

Inventar al capacităţilor **date de mediul cultural,** de sex sau de **familie - aici ne mutăm în afara individului pentru a căuta contextul punctelor pozitive.**

- **Privind spre istoria ta de viaţă spirituală / etnică / rasială,** poţi **identifica anumite părţi pozitive, imagini vizuale** sau **experienţe pe care îe ai acum** sau le-ai avut în trecut?

- Poţi **găsi un prieten sau pe cineva din** familie **de** aceiaşi **sex cu tine care ar reprezenta un** fel **de erou prin modul în** care **s-a confruntat cu adversarii în** situaţii similare? **Ce au** făcut **ei ?** Poţi **să-mi descrii acest lucru?**

- **Cu toţii** avem în **familie pe cineva pe care ne putem baza, în ciuda problemelor cu care ne confruntăm. In** familie **pot intra şt alte** persoane chiar **şi cele** care au **o semnificaţie** deosebită **pentru noi.** De **exemplu, unii** vorbesc **despre profesori deosebiţi,** despre **un coleg de** şcoală **sau o persoană mai** ■ în **vârstă care le-au fost** de folos. **Povesteşte-mi** despre **astfel de persoane şi spune-mi ce** înseamnă **ele pentru** tine.

Cu siguranţă nu veţi avea timp suficient să utilizaţi toate aceste modalităţi prezentate mai sus. Dar atunci când ne focalizăm doar pe **aspectele negative** ale **relatării,** plasăm **clientul într-o** poziţie **vulnerabilă. Cu** toţii **avem competenţe** şi **calităţi. în acelaşi** timp **însă, nu trebuie** să **fim neglijenţi faţă de** problemă, **preocupare, să utilizăm părţile pozitive pentru a ascunde** dificultăţile clientului şi pentru a le camufla.

Se accentuează din ce în ce mai **mult** importanţa **dedicării unei perioade de timp din sesiunea** de consiliere **pentru discutarea aspectelor pozitive.**

VIZIONAREA **ÎNRhGlSrftĂAil** HZ O NA**JJ** 3 DEMONSTRA**;** IEI ÎN DIRECT **A** SECViNŢ T FUM ■ Vi MAU Iu MULTA i ŞI A STRATEGIEI DE C

Să **citim** despre deprinderi şi strategii este deseori suficient. Programul de **microtraining** a pregătit **unele** înregistrări video pentru a **ilustra** cele discutate teoretic, dar demonstraţia în ■ direct **este de'** asemenea valoroasă;-Poate veţi dori să **realizaţi propriile** înregistrări video.- ....

Dacă grupul dumneavoastră va folosi o demonstraţie directă în locul unei înregistrări video, sugerăm următoarea procedură:

• Este selectat **un** client voluntar **care** doreşte **să** povestească o situaţie problematică de viaţă în **cadrul unui** joc de rol. Este important ca acesta să comunice consilierului dacă povestea este sau nu adevărată.

* Un consilier voluntar ajută clientul să-şi spună problema utilizând secvenţa **fundamentală** de ascultare.

® Observatorii - Utilizaţi spaţiul oferit mai jos pentru **a** nota faptele cheie din povestea **clientului, emoţiile cheie şi modul cum povestea** este organizată **de** către client.

După ce relatările s-au **făcut în** totalitate şi au fost **sumarizate, consilierul va** începe căutarea **aspectelor pozitive, folosind** una **sau mai multe strategii sugerate în Strategia** #2. **Observatorii pot** realiza **rezumate** ale **acestor puncte pozitive.**

începând şedinţa cu căutarea evaluărilor pozitive (mai degrabă decât **cu ultima problemă) deseori va ajuta clientul să** se **simtă confortabil şi** să dobândească încredere **în sine. Bazându- ne** pe **pozitiv, deseori clientului îi va** fi mai **uşor să-şi** examineze **dificultăţile mai în**

profunzime **şi** cu mai multă, speranţă.

Mai jos veţi găsi câteva aspecte de care va trebui să ţineţi **seama când observaţi interviul.**

Fapte cheie:

Emoţii cheie:

Organizarea problemei şi / sau poveştii clientului:

Aspecte pozitive:

î **AREA** SECVENŢEI **FUNDAMENTALE** DE ASCULTARE ŞI A CĂUTĂRII ASPECTELOR POZITIVE

Până **acum** aţi **citit** şi **aţi vizionat deprinderea. Dar cel mai important** lucru **este** să **o** demonstraţi **în cadrai unui interviu. Pentru o sesiune** practică se **sugerează:**

1. *Dezvoltarea grupului de lucru.* Nu puteţi să practicaţi deprinderea singuri. Cel mai **eficient grup** este **de** *trei,* **patru persoane.** Dar **oricum** *pot* fi **suficiente şi două** persoane.

2. *Desemnarea rolurilor.* Mai **jos veţi găsi rolurile** şi sarcinile fiecăruia, **în ordinea importanţei.**

a) Consilierul, Aplică în practică conceptele discutate până acum, în cadrul unui joc de roi. Sarcina este de a obţine povestea clientului şi de a afla fapte, sentimente şi modul de organizare a problemei, Veţi atinge nivelul activ de competenţă dacă veţi reuşi să conturaţi *faptele* cu care se confruntă clienţii!, *sentimentele* legate de acestea şi să **sumarizaţi tntr-un** mod *organizat* ceea ce clientul **v-a** relatat, aşa cum vede el situaţia, **din punctul său de vedere. Deprinderile specifice de ascultare sunt:**

(1) întrebările deschise vor determina clientul să vorbească mai **mult;** întrebarea "care" conduce spre fapte; întrebarea "cum" spre sentimente; "de ce" spre cauze; "ai putea" spre o explorare generală a problemei.

(2) întrebările închise conduc spre lucruri specifice şi spre o scurtă **verbalizare** din partea **clientului.**

(3) **încurajările** vor angaja clientul în analizarea **mai în** profunzime a problemei discutate, a sentimentelor sau a faptelor, **etc.**

/'4) Parafrazarea dă **posibilitatea verificării** faptelor şi gândurilor.

(51 Reflectam a sciiurnefedo- eu.t/,¹ A. .pse sentimente si verificarea acestor sentimente.

(6) **Sumarizarea ne** ajută la organizarea faptelor şi sentimentelor.

(7) **După** ce aţi analizat povestea clientului dedicaţi o perioadă evaluării **pozitivului,** realizând un inventar **aî competenţelor clientului.**

h. *Clientul* îşi expune povestea. La sfârşitul jocului de rol va **oferi feedback** consilierului.

c. *Observatorul / operatorul.* Această persoană manipulează **echipamentul** video sau audio şi oferă feedback oral şi scris consilierului. Dacă **echipamentul** nu este la **îndemână, atunci totul** se **bazează** simplu, **pe observaţie.**

d Observatorul secund. **Acest** individ oferă feedback scris consilierului şi în mod ideal să-şi concentreze atenţia asupra comportamentului **nonverbal.** Acesta devine un lucru deosebit de important **mai** ales dacă nu pot fi folosite aparate video.

3. *Stabilirea subiectului jocului de rol.* O topică ce ar putea fi pusă în discuţie ar fi una despre alcoolism. Dar **poate fi o poveste** personală de **familie, sau despre relaţia clientului cu prietenii. Alte** subiecte **alternative ar** fi: **locul de muncă, un** conflict **în** familie sau cu colegii, ele.

4. *Verificaţi timpul şi oferiţi feedback.* jocul de **rol** trebuie să dureze aproximativ **cinci** minute, **fiind** înregistrat video şi audio. Dacă **nu** este înregistrat, observatorii capătă o importanţă deosebită, pentru oferirea de feedback. Folosiţi fişa **de** observaţie **şi** oferiţi feedback **corespunzător. Nu evaluaţi (de exemplu "Ai** făcut **o** treabă **bună!"). Mai** degrabă **fiţi** specifici şi concreţi (**de** exemplu "Ai **menţinut** contactul vizual potrivit **şi ai** răspuns clientului **cu** o postură şi **un** ton al vocii relaxat".)

5. *Schimbaţi rolurile* aşa **încât** fiecare persoană să **aibă** posibilitatea **de** a fi consilier şi **client. Amintiţi-vă** să **acordaţi fiecăruia timp egal. Fiţi** siguri **în conturarea** faptelor, **sentimentelor, organizării** şi **aspectelor pozitive.**

FIŞA DE OBSERVAŢIE PENTRU SECVENŢA FUNDAMENTALĂ DE ASCULTARE ŞI A CĂUTĂM! ASPECTELOR POZITIVE

1. Folosiţi forma **de mai** jos pentru a clasifica **deprinderile consilierului. Notaţi cuvintele importante din propoziţiile consilierului. Veţi vedea** că **folosind o** fişă **de** acest **gen vă** va ii uşor să reconstituiţi interviul.

De asemenea încercuiţi propoziţiile **ale** căror cuvinte principale conţin aspecte privind căutarea pozitivului.

2, Unde apar **faptele, sentimentele, organizarea** problemei şi **a** aspectelor pozitive (nivelul activ de competenţă)?

3. **Sumarizaţi** ce s-a învăţat în urma evaluării pozitivului şi **cum** vor putea fi acestea folosite **în** viitoarele interviuri cu ace! client.

	DEPRINDERILE MICROCONSILIERII							
	Întrebări închise	Întrebări deschise	Încurajarea	Parafrazarea	Reflectarea sentim.	Sumarizarea	Altele	
Propoziţia consilierului nr.								Cuvintele principale ale propoziţiilor consilierului
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								
11.								
12.								
13.								
14.								
15.								
16.								
17.								

(Continuaţi pe o foaie separată dacă este nevoie)

GENERALIZAREA

Aţi avut ocazia să vă însuşiţi conceptele de bază **ale mîcroconsilierii.** Dacă aţi **mai** avut experienţa unei pregătiri **în** domeniul **deprinderilor** de ascultare, conceptele vă sunt familiare.
Ce poate **ii. nou** este ..obiectivul.-..aţi.fost...capabili.să aflaţi **faptele, -sentimentele. şi organizarea ....** problemei clientului?

Cercetările **au** arătat că cele învăţate **aici** se pot pierde cu uşurinţă dacă nit vor fi practicate în afara **seminariilor,** în activităţile noastre de zi cu zi.

în acest sens,, avem câteva sugestii. **Discutaţi-îe** împreună cu profesorul dumneavoastră şi angajaţi-vă să realizaţi **una** sau **mai** multe dintre ele. în cazul .fiecărei deprinderi, reveniţi aici şi încercaţi ca teme de casă una dintre recomandările de mai. jos.

î. ***Folosiţi deprinderea în activităţile zilnice.*** **Realizaţi un** contract cu **unul dintre** colegi că veţi practica deprinderea acasă în **familie.** încercaţi să conturaţi faptele, sentimentele şi sâ. organizaţi problemele financiare ale familiei, cele legate de petrecerea unei vacanţe, **construcţia unei anexe casei dumneavoastră. Observaţi** faptele, sentimentele **şi organizarea comportamentului** copiilor **dumneavoastră** faţă **de tema** de casă **sau faţă de** prieteni. Vorbiţi cu **un** prieten despre viitorul său profesional şi folosiţi aceeaşi deprindere.

2. *Înregistrarea* ***video sau audio a practicii.*** **O scurtă sesiune** de **practică în grup ajută învăţarea,** dar **este recomandabilă înregistrarea video sau audio a acelei sesiuni de practică avută** fie **în familie,** fie **cu prietenii. Practicaţi pentru a deveni competenţi - puteţi într-adevăr contura** fapte, **sentimente, organizarea problemei şi a părţilor pozitive? Puteţi** folosi **deprinderile de ascultare? Se recomandă practicarea deprinderilor de** asistare una câte una pentru **a** reuşi să le stăpâniţi pe deplin.

3. ***Folosiţi deprinderea la locul*** *de* ***muncă.*** Dacă **sunteţi vânzător, care ar fi faptele,** sentimentele şi **organizarea** gândirii **unui client care** doreşte **să cumpere o maşină sau un** costum nou? Dacă sunteţi o secretară, **care** ar fi faptele, sentimentele **şi** organizarea gândirii şefului despre sarcina pe care **vi-a** dat-o? Dacă sunteţi manager, care ar **fi** faptele, sentimentele şi organizarea problemei liniei de producţie? **In** consiliere şi psihoterapie care ar fi faptele, sentimentele şi organizarea problemelor clienţilor dumneavoastră?

4. ***Transmiteţi aceste deprinderi altor persoane.*** **Capitolul final al** acestei **cărţi prezintă procedurile** de **predare în microconsiîiere. Găsiţi o** persoană **(sa un grup mai mic) şi învăţaţi-i ceea** ce **la** rândul dumneavoastră ştiţi. în legătură **cu** o deprindere. **Evaîuaţi-vă** eficacitatea folosind fişele de observaţie şi notaţi dacă studenţii dumneavoastră sunt capabili de a reliefa faptele, sentimentele şi organizarea unei probleme atunci când discută unul cu celălalt.

5. *Realizaţi* ***un protocol al intervievării proprii.*** **înainte de a începe** să **studiaţi deprinderile** de influenţare, înregistraţi un interviu, realizaţi un protocol **al** său şi clasificaţi deprinderile folosite. Ce elemente pozitive **aţi** descoperit în stilul dumneavoastră propriu?

6. *Realizaţi un contract cu cineva din grup, în vederea* ***utilizării*** *deprinderilor şi a verificării periodice a progresului înregistrat.*

... — în-finalj--acordaţi atenţie specială căutării elementelor pozitive din viaţa dumneavoaură de zi cu zi, în sesiunile de consiliere, la locul de muncă, etc. Observaţi ce se **întâmplă** când **vă** orientaţi spre pozitiv **şi** spre o abordare orientată pe soluţie.

Scrieţi mai jos un plan prin care să vă asiguraţi că deprinderile nu vor fi uitate ci menţinute.
Important în acest plan sunt faptele dumneavoastră, sentimentele şi organizarea materialului **din acest** capitol. Găsiţi **acest material folositor pentru dumneavoastră? Cum?**

CAPITOLUL 3

FOCALIZAREA RELATĂRII: AJUTĂM **CLIENTUL** SĂ **IA** *ÎN* CONSIDERARE MAI fiFE PERSPECTIVE

fi -A ' -A . • _> v" - i '? : * '• i i v. . - x. AC^î lucru
po -f i L i .i ') »L / j N C > 11 > r > i1 j 1 f i , *,I,I v j,* _ v ,A- Ţ fi c,l d .. _u ! île
Cadrul de **organizare orc Ut** de **secvenţa fundamen.uă** de **ascu** tare deseori este **suficientă**
pentru a determina clientul să iniţieze schimbarea comportamentului şi trecerea la acţiune.

Ascultarea; poate fi descrisă ca deprinderea majoră de influenţare. Focalizarea naraţiunii este o altă deprindere a procesului de consiliere. Modul în care focalizaţi ascultarea determină modul în care clientul **o** să-şi expună **întâmplările şi** o să-şi **înţeleagă** povestea. Folosită cu **îndemânare, focalizarea poate** ajuta **clientul să vadă** aceeaşi situaţie din **perspective** diferite, fapt ce conduce la soluţionarea problemei.

Atenţia selectivă este fundamentală pentru focalizare, *in general oamenii vorbesc despre lucruri pe care ceilalţi le aşteaptă.* De exemplu, poate veţi dori să le spuneţi **prietenilor** despre problemele legate de un examen sau o relaţie pe care **aţi** avut-o. Prietenii vor fi poate mai interesaţi să vorbească despre planurile pentru **weekend** şi să înceapă să-şi spună propriile preocupări. Pot începe să vorbească chiar şi despre **alte** probleme ale **lor, ignorându-le** pe cele ale dumneavoastră. Uneori vă veţi trezi **ascultându-vă** prietenii tocmai atunci când simţiţi nevoia ca dumneavoastră să **fiţi** ascultaţi.

Sunt însă şi subiecte pe care **marea majoritate a oamenilor** ie **evită. Un exemplu, în acest sens** ar fi **pierderea unei** sarcini. **Ar** fi o **poveste pe** care **părinţii ar trebui** să **o relateze, dar cu o durere** nespus **de** mare. **Un patern comun în societatea noastră** este de a **evita durerea generată** de **propria-ţi problemă şi de a spune:** "Poate aşa **a fost mai bine, poate** aşa **a vrut** Dumnezeu." **Foarte** curând, **mulţi părinţi care îşi pierd copiii vor învăţa** că povestea **lor este una dintre** cele pe care ceilalţi **nu** doresc să o asculte.

Consilierea şi interviul sunt **interesate ca în primul rând să** se **focalizeze pe situaţia cu care.**
clientul se **confruntă,** aşa cum ei o vede, **din punctul său** de vedere. **în** exemplul negativ de **mai sus, observaţi că ascultătorii se focalizează pe propriile preocupări şi le ignoră pe cele** ale persoanei **în dificultate sau** care doreşte **să-şi analizeze impasul. Strategiile de focalizare sunt**
menite pentru realizarea unei examinări absolute, complete a experienţelor de viaţă ale **clientului.**

In final, uruite agenţii, centre de sănătate mentală şi şcoli cer **mai** multă eficienţă şi responsabilitate în activitatea de interviu şi consiliere. Dacă veţi folosi focalizarea, veţi ajuta clientul să-şi descrie problemele în întregime, cu mai puţine divagaţii.

Acest capitol vă **va** ***ruga să:***

"iv^¥ă gândiţi1a modtri'in'care"Sunteţi atent selectiv şi ascultaţi povestea celuilalt. Ascultaţi din punctul său de vedere sau schimbaţi focalizarea pentru a se potrivi cu propriile dumneavoastră interese?

2. **-Citiţi** despre -deprinderea- de- **focalizare,-Strategia-#3™a microconsilierii ....şi usă .aveţLîcu ... .** vedere cum vă poate ajuta **în** practica **dumneavoastră.**

3. **Vizionaţi înregistrarea video sau demonstraţia în direct a deprinderii.**

4. Practicaţi focalizarea. O deprindere deşi devine foarte **clară** atunci când citim despre **ea, nu** este **totuşi** aşa uşor de aplicat.

5. Generalizaţi **ideea de** focalizare în viaţa de zi cu **zi.**

FOCALIZAREA (STRATEGIA MICROCONSILÎERII #3)

Imaginaţi-vă că staţi de vorbă cu un client şi el sau ea povesteşte despre dificultăţile sale de Sa şcoală.

> Sunt foarte nervoasă din cauza examenului. Profesorul **nu** este corect faţă de mine. Dacă nu voi trece, se poate ca părinţii **mei** să **nu** mă mai ajute **în** viitor. Şi **nu** voi putea **ţine pasul cu colega mea de cameră, bogată şi snoabă. Zgomotul din cameră** este **aşa** de mare că nu pot învăţa. Ce să fac?

Scrieţi mai jos cum i-aţî răspunde acestei **studente care vorbeşte cu dumneavoastră. Ce veţi** spune **în** continuare?

-

Analiza **începutului** relatării **clientei sugerează multe posibile direcţii** de **focalizare. Observaţi că rândurile de mai jos, scrise cu** caractere **italice demonstrează cum limbajul pe care-1 folosim se leagă de expectanţeîe noastre privind** ceea **ce clientul va spune în continuare. Cuvintele scrise cu caractere italice sunt importante** în **schimbarea direcţiei** focalizării, ele reprezentând "subiectul" **afirmaţiei.**

Focalizarea pe client: ***"Te*** simţi frustrat şi descurajat?'

Focalizarea pe **consilier:** ***"Am*** **avut o experienţă similară când** ***eram*** la **şcoală şi** ***ştiu*** **cât**

de dificil este?'

Focalizarea pe alte persoane: "Spune-mi mai multe despre ***colega de cameră."***

Focalizarea **pe problemă sau subiect: "Am auzit mai multe** ***probleme şi preocupări.*** **Printre** ele cea **a** ***examenului*** în **sine, problema** ***colegei de cameră, zgomotul*** **din**

cameră, *profesorul* **şi** *presiunea familiei*, şi probabil mai sunt şi ***altele.*** Pe care **ţi-ar** place să **ne** axăm **întâi?"**

Focalizarea pe familie: "Simţi că eşti ameninţată de *familie.* **Spune-mi** mai multe despre ce **se** petrece acolo."

..... - Focalizarea pe contextul cultural/"de **mediu: -"Spui despre colega -ta de cameră că** este-.............. *bogată şi snoabă* şi **simţi** asupra ta unele *presiuni financiare.* Poate **ai** dori să vorbeşti **un pic despre** ceea **ce** simţi **în legătură cu aceste *diferenţei* (începe discuţia în jurul** problemelor de cultură şi de clasă socială).

După cum puteţi observa, poveştile clienţilor **sunt mult mai complexe decât par** la **prima vedere.** In aceste situaţii, focalizarea problemei încurajează clientul să sugereze o **primă** direcţie a conversaţiei **şi-i** oferă acestuia posibilitatea de alegere şi control. Poate veţi găsi alte direcţii de focalizare şi veţi dori să asistaţi clientul în explorarea fiecăreia.

Este important **ca atât dumneavoastră** cât **şi clientul să înţelegeţi cum focalizarea** afectează expunerea poveştii. Spre **a** deveni competent **în** mânuirea focalizării multidimensionale, scrieţi **mai** jos răspunsuri alternative. Fiecare poate facilita clientul să ia în considerare noi perspective.

Sunt confuză. **Tipul m-a atins** şi **m~a mângâiat. Am crezut că** este aşa **de drăguţ** şi **neam** simţit aşa de bine prima dată, dar s-a dovedit a fi un grosolan. N-am ştiu ce să fac. **Mi-a** spus că **nu s-a întâmplat nimic** şi că **nu vrea s-o mai facă din nou. Părinţii mei sunt foarte conservativi şi dacă ar şti m-ar certa crunt pentru** ceea **ce s-a întâmplat.**

1. *Focalizarea pe client.* **Aminti ţi-vă** că cele mai importante cuvinte, cuvintele cheie sunt numele **clientului** şi **pronumele *tu, dumneavoastră* sau *al tău, a ta, a*** *dumneavoastră.* **Deseori ajută să personalizaţi interviul** dacă **folosiţi** numele **clientului. Când vă focalizaţi** pe client, **auziţi povestea** din perspectiva sa. **Scrieţi mai** jos **cum** aţi focaliza **discuţia în continuare pe** client.

2. *Focalizarea pe consilier.* Aceasta este deseori *numită destăinuite,* **autodezvăluire** şi constă **în** a împărtăşi **clientului** ceva **din** viaţa dumneavoastră proprie. Dezvăluiţi propriile reacţii şi **experienţe pe care le-aţi avut într-un moment de luare de decizie. Dacă o să împărtăşiţi prea** multe s-ar putea să nu mai puteţi oferi timp clientului să povestească. Dacă nu împărtăşiţi suficient **veţi putea poate pierde** încrederea **şi o valoroasă strategie de focalizare. Curent,** teoriile consilierii sugerează că o modestă destăinuire şi focalizare pe consilier poate fi **benefică, dar** fiţi **pregătiţi** să **vă întoarceţi din nou la problema clientului.**

De exemplu, ’’Povestea **ta seamănă cu** ceea **ce mi s-a întâmplat şi mie?",** "Este **acest lucru** apropiat de modul **în** care tu simţi?"

în final, cu clienţii provenind din. alte culturi, diferite de **a** noastră, focalizarea pe consilier şi împărtăşirea **din** experienţa personală poate fi bine venită în primele siudu **a'e** consilierii.
..Teoriile feministe susţin de asemenea acest lucra, dar totdeauna reîntoarceţi-v ă - „:„J fi. .fait

Scrieţi mai jos un răspuns de focalizare tip destăinuire **şi** fiţi pregătiţi să pasaţi apoi mingea clientului.

3. *Focalizarea* ***pe*** *alte* ***persoane.*** **O problemă comună tuturor consilierilor** începători **este de a** se focaliza, pe alte persoane care **actualmente** nu sunt prezente **în interviu. Păziţi-vă** *de* acest lucru. Dacă vă **veţi** focaliza **pe** cel ce nu sunt prezenţi, îi veţi îăsa afară pe client şi deseori nu. veţi auzi povestea aşa **cum** clientul **va dori** s-o relateze. De exemplu, clientul poate să vă vorbească despre **o** experienţă de familie nu prea plăcută. Mulţi consilieri începători se vor focaliza pe familie **şi vor** uita să centreze discuţia asupra clientului.

Dar oricum, o poveste întreagă are nevoie să puncteze şi părerile celorlalţi. întrebând clientul **"Cum** profesorul /părinţii/ prietenii tăi ar vorbi despre situaţia aceasta? şi "Cum ar spune el aceeaşi poveste pe care **tu mi-o** relatezi acum?" sunt două modalităţi bune de a-i aduce pe ceilalţi în conversaţie.

Scrieţi o întrebare **şi un răspuns reflectiv (parafrazarea** sau reflectarea sentimentelor) focalizate pe alte persoane implicate **în** situaţie.

4. *Focalizarea pe problemă, pe subiect* Acest **tip** de focalizare este central Clienţii vin să ne povestească despre problemele lor. Deci, veţi descoperi că **vă** veţi focaliza asupra acestui lucra în cea mai mare măsură. O combinaţie care să îmbogăţească discuţia poate fi focalizarea **atât** asupra individului **cât** şi asupra problemei, atât asupra familiei **cât** şi asupra problemei, **atât** asupra problemei culturale cât şi **a** subiectului.

Scrieţi mai jos una sau mai multe propoziţii focalizate în special pe această arie.

5. .*Focalizarea pe familie*. Focalizarea asupra familiei este o idee nou expusă aici. Familia poate fi definită în nmîte feluri **- familia** tradiţională, o familie extinsă, purtătorul de **grijă** poate fi bunica, **un singur părinte, părinte homosexual/ lesbiană,** sau **chiar o familie alcătuită** clin prietenii cei mai buni.'Este important să **încurajăm clientul** să **prezinte-propriile-sale** idei despre familie. Focalizarea asupra familiei de origine este o altă modalitate eficientă. Aici **urmărim să vedem cum istoria de viaţă a clientului afectează prezentul său.**

Viaţa **noastră, cu toate experienţele sale este profund afectată de familiile** noastre prezente **sau** cele **din trecut.** Pe **cât posibil luaţi în** considerare **perspectiva** istoriei de familie şi **a familiei** prezente.

Scrieţi mai jos o întrebare **şi** o parafrazare/ reflectare a sentimentelor în. legătură cu **focalizarea pe familie.**

6. *Focalizarea pe context, mediu cultural.*

Mediul sau situaţia contextuală deschide o largă arie **de posibilităţi. Consilierea deseori caută soluţia**

în **individ deşi** situaţia **sau mediul poate** fi de **vină. Dificultăţile unei femei sau a unui american african în a** se **confrunta cu** mediul **pot fi cauzate tocmai** de acest **mediu. Tratarea indivizilor când mediul ar avea** nevoie de **schimbare este ineficientă. Scrieţi o focalizare pe** context, **mediu cultural.**

Focalizarea **poate** fi mixtă. **Revăzând exemplele din** capitolele **anterioare,** veţi **observa că** puţine **dintre** ele **sunt exemple** "pure" şi **deci,** conversaţia **noastră conţine un** larg **amestec de** focalizări **şi** topici. Nu **suntem** adepţii realizării **unui singur tip de** focalizare **o** dată, **dar** folosiţi această metodă în cadrul **trainingului** pentru a **conştientiza** importanţa fiecărei focalizări în. cadrul **interviului.**

FOCALIZAREA ŞI EVALUAREA PROBLEMEI

O extensiune simplă, dar logică, a **conceptului** de focalizare este diagnoza elementară' **a clientului.** Este important ca **în evaluarea clienţilor să** ţinem seama de toate problemele.

Să presupunem că un client vine să discute o problemă de izolare.

Client: Cinci ani de izolare! Nu am planificat destul de bine, Inflaţia este mare. Ce .. .. .putem. Ikce?_,.^ . _;_; ... . _ _____

Sau poate o problemă maritală:

Client: Nu mai este interesa: - ' >. A facem dragoste. Tot ce <ăce es e munci Exact ca Ani! său Doar corbi- de e .

Analiza focalizării este utilă **în** observarea -posibilităţilor de direcţionare şi ghidare a **interviului.** Este de asemenea folositoare în a oferi un cadru elementar de evaluare a problemei clientului. In ambele situaţii expuse mai sus este necesar să evaluaţi:

1. *Clientul* ce stă acolo **în** faţa **dumneavoastră.** Cine este clientul şi ce **simte el?**
2. Dumneavoastră **înşivă ca şi** *consilier.* Care **este partea dumneavoastră? Care este una dintre experienţele, succesele sau** situaţiile **dumneavoastră paralele?**
3. *Alţii.* Ce **ştiţi despre** soţul absent? Sunt şi alţi membri ai familiei? Cine este persoana cheie implicată aici?
4. *Problema.* Care este problema? Care sunt aspectele ei pozitive?
5. *Familia.* Multe dacă nu cele mai multe dintre preocupările pe care îe avem se leagă direct sau indirect de membrii familiei noastre. Modul în care gândim şi simţim **despre lucrurile din jurul nostru se relaţionează** deseori **cu istoria** noastră **de** familie. Modul în care noi trăim acum, este profund afectat de modul- în care trăieşte familia noastră. Să nu ţinem seama de problemele familie poate fi o eroare fatală.
6. *Contextul, mediul cultural.* **Aţi putea vorbi despre problemele maritale sau despre situaţiile** care **produc divorţ sau inflaţie? Ceva** despre sexism **şi discriminare de vârstă? Care sunt variabilele situaţionale cruciale** implicate **aici?**

Pe scurt, puţine probleme sunt simple. Cele mai multe dintre ele vor cere trecerea în discuţie a **mai multor dimensiuni. înainte de a începe să lucraţi** cu **clientul verificaţi tipul de focalizare. Veţi** putea fi **tentaţi să începeţi** să **lucraţi cu clientul pe problemă imediat,** dar **problema reală poate** fi **relaţionarea** cu clientul sau o situaţie culturală mai amplă. Focalizarea oferă un prim mod complet de evaluare, mai puţin dureros.

VIZIONAREA ÎNREGISTRĂRII VIDEO SAU A **DEMONSTRAŢIEI IN** DIRECT A FOCALIZĂRII.

în **timp ce** înregistrarea **video a deprinderii în acţiune poate** fi utilă, **nu este totdeauna** necesară. Veţi dori poate să lucraţi împreună cu alţi colegi şi să realizaţi propriile înregistrări video sau audio a unei demonstraţii din seminar.

Cum veţi face acest **lucru? Prima dată selectaţi un** subiect, **folosiţi secvenţa fundamentală de ascultare pentru a contura problema clientului.** Apoi, deliberat **încercaţi** pe **rând** secvenţele **de**

focalizare pentru a vă asigura că fiecare perspectivă asupra situaţiei **cu** care se confruntă clientul a fost luată în. considerare. Poate chiar veţi dori să folosiţi această carte în timpul interviului, **în** primele stadii, utilizarea notiţelor poate fi de sprijin, dar discutaţi cu clientul acest lucru, ce faceţi şi de ce.

Apoi ascultaţi înregistrarea audio sau vizionaţi **înregistrarea** video, scrieţi cuvintele cheie ale .propoziţiilor .consilierului şi .clasificaţi.**-focalizările.--— —*... . ...**

PRACTICA FOCALIZĂRII

1. Dezvoltarea grupului de **lucru,** perechi, triade sau grupuri de **patru.**

2. Desemnarea rolurilor.
   a) **Consilier.** Scopul principal pe care va trebui să-l **urmăriţi** este să acoperiţi toate dimensiunile focalizării şi să discutaţi cu clientul faptele şi sentimentele **asociate cu fiecare. Puteţi chiar folosi o** listă, **a ior pentru a** vă **asigura că le-aţi** parcurs pe toate.

   b) Client. **Sarcina dumneavoastră** este de a discuta una din următoarele subiecte: probleme de **lirănire,** reacţia la o experienţă semnificativă, (accident, moarte, mariaj), alegere profesională, o problemă cu prietenii, un plan financiar.

   c) **Observatorul/operatorul**. Manipulează **echipamentul** de înregistrare şi fişa de observaţie.

   d) Observatorul secund. Acordă atenţie specială **conceptului** de competenţă activă. Vorbeşte clientul despre fapte, sentimente asociate cu fiecare focalizare?

3« Realizaţi o sesiune de **cinci-opt** minute de practică.

4. Oferiţi **feedback** şi verificaţi timpul.

5. Schimbaţi **rolurile dacă timpul permite.**

Pf
<

Cuvintele cheie ale focalizării

	Client	Consilier	Alţii	Problema	Familii
1,-.. - .... -.. - .■ .— . . .. —...........					

■
■■■
.... .
■■

FO

2._
3. _
4. _
5. J
6. _
7. _
8. ^
9. _
IO;
11.
Î2,
13.
16 17

FEDBACKUL PRIVIND NIVELUL ACTIV DE COMPETENŢA AL FOCALIZĂRII

17 A fost consilierul capabil să utilizeze toate dimensiunile **focalizării în asistarea** clientului spre înţelegerea problemei?

2. Credeţi că o focalizare specifică a fost folosită mai mult? Sau mai puţin?

3. A fost consilierul capabil să culeagă informaţii **despre fapte şi sentimente în** cazul fiecărui tip de focalizare? Verificaţi care dintre focalizările de mai jos au fost acoperite?

Client:______________________ Consilier: ____________________________________

Alţii: ______________________ Problemă:____

Familie:

Mediii, context cultural:

4. Ce aduce fiecare dimensiune **pentru** înţelegerea integrală **a** situaţiei?

5. **Alte comentarii şi** feedback.

GENERALIZAREA

Sesiunea de practică **vă** oferă posibilitatea de a demonstra că puteţi aplica conceptele **discutate în această lucrare. Pentru** a generaliza ceea ce **aţi** exersat **în aceste seminarii,** completaţi **unul din cele două contracte de mai** jos **sau scrieţi un alt contract.** Rugaţi **un** prieten **să vă** ajute.

1. **Un** mod **excelent de a** lucra **pentru generalizarea** în viaţa **de zi cu zi a deprinderii este** să găsiţi **un prieten sau un membru** al **familiei care** doreşte **şi** este interesat **în** explorarea detaliată a unor probleme.

Prima dată folosiţi secvenţa fundamentală de ascultare pentru a contura **problema. Apoi discutaţi cu ei** diferitele **dimensiuni ale** focalizării şi **examinaţi apoi cum** povestea a fost spusă **pentru** prima dată. Care ***dintre*** dimensiuni este folosită de către **prietenii dumneavoastră** cel **mai mult** timp?

Deliberat, focalizaţi **pe** urmă interviul pe una dintre dimensiunile focalizării. Discutaţi **cu** clientul **de ce faceţi acest lucru şi anume din dorinţa** de **a vedea aceeaşi situaţie din altă** perspectivă.

Observaţi succesul pe care **l-aţi** avut **cu** această **abordare. Aveţi în vedere posibilitatea de a realiza** acelaşi **lucru cu un client adevărat. Este bine să comunicăm clientului** ce facem şi de ce facem acel lucru.

2, **In grup,** săptămâna **viitoare voi** petrece **20** de minute **pentru a** observa focalizarea făcută **de membrii grupului. Urmând** asta, **voi** selecta **o dimensiune de interes pentru mine şi voi observa abilitatea mea de a influenţa grupul** să **discute în** sensul **iniţiat** de mine.

3. Din nou, *nu ştim ce suntem capabili să facem până când nud vom învăţa şi pe* ***ceilalţi*** *aceste-deprinderi.* Aveţi aici un contract de predare. Realizaţi un ...alt contract dacă îl găsiţi pe acesta nepotrivit.

Am planificat să învăţ un prieten **sau** *un* membru ai **familiei Intr-o** sesiune de 20 de **minute** ideile centrale .ale focalizării, prezentate aici. **Vom** a[v]ca p& **arară** o **convoi, un,** iar **studentului** meu îi va reveni **responsabilitatea mtujpulmii foc .vizării** în **ca<** ***t<*** **i** acelei discuţii. Voi aprecia eficienţa proprie **în** predarea acestei deprinderi prin una dintre **următoarele lucruri: 1) o înregistrare video pe care o vom analiza împreună; 2) o a treia persoană care va privi sesiunea şi va oferi feedhack imediat; sau** 3) **ne vom opri** după **fiecare a treia interacţiune** şi **ne** vom întoarce **spre a vedea ce patern de focalizare am folosit. In final vom acorda cinci minute unei discuţii** despre **percepţia** reciprocă di*n timpul* **sesiunii, observând** în special **dacă am** distorsionat **ceea ce** celălalt ne-a comunicat.

CAPITOLUL 4

CONFRU ' I A , EA:SPRIJIN ŞI PROVOCARE

Un consilier eficient se confruntă cu situaţiile direct şi deschis. Capacitatea de a ne exprima clar - să spui ceea ce gândeşti şi să gândeşti ceea ce spui - este centrală pentru orice relaţie de acordare, de **.ajutor.....Confruntarea** ..-..punctarea acurată **a** discrepanţelor.individului.stă.la .... baza... multor orientări în consiliere.

In acest capitol competenţele specifice accentuate **sunt:**

1. **Capacitatea** de a identifica discrepanţele **între ceea ce o** persoană **spune şi** ceea **ce face,** dintre oameni sau dintre oameni şi situaţii.

2. Capacitatea de a identifica frazele de confruntare şi de a Ie diferenţia de cele opuse ale **noncoafrunîării.**

3. Capacitatea de a oferi **feedback** despre discrepanţe **într~o** formă **nonmoralizatoare,** prin intermediul deprinderii de **confruntare.**

Nivelul activ de competenţă al deprinderii de confruntare este prezent atunci când clienţii înşişi sunt capabili de **a analiza contradicţia** cu care se **confruntă** şi **de a dezvolta** un **nou mod** de a **trăi** cu acea discrepanţă sau contradicţie. Clientul poate rezolva discrepanţa respectivă, poate lucra **cu o parte** a **incongruenţei sau pur şi simplu** să trăiască **cu acea contradicţie nerezolvată.** Toate aceste **reacţii ale** clientului **faţă** de **confruntare denotă nivelul activ de competenţă al acesteia.**

POLITEŢE ŞI **RESPECT -** DIFERENŢE INDIVIDUALE ŞI **CULTURALE**

însuşi cuvântul *confruntare* **implică** *conflict.* **Dar nu acesta este sensul** pe care **confruntarea îl** ia în **procesul** de interviu. **Este important deci să examinăm semnificaţia** acestui **concept în** procesul consilierii şi să-l punem, **în** contrast cu sensul său obişnuit.

Confruntarea este ca o **"provocare suportivă".** Fără **empatie** şi înţelegere, confruntarea este goală.

în interviu, **confruntarea** este un mod pozitiv de a ajuta clienţii să se perceapă **altfel** pe sine şi problemele lor. Am adăugat noţiunile de "politeţe" **şi** "respect" definiţiei. Deci confruntarea **este nevoie să** fie realizată deschis, fără **moralizarea** sau judecarea **persoanei din faţa** noastră. **Definiţia deprinderii** de **confruntare** oferită aici **este următoarea:**

> **Confruntarea este o deprindere prin care** se **îndeamnă clientul în mod respectuos şi politicos să-şi îndrepte atenţia spre sine, spre discrepanţele şi incongruentele vieţii** sale. Obiectivul confruntării este de a ajuta **altă** persoană să vadă anumite lucruri din viaţa sa, legate de situaţia cu care se confruntă, *pe* care însă nu le-a observat înainte.
>
> Politeţea şi. respectul sunt bazele esenţiale ale oricărei confruntări. Cu unii clienţi se cere să fim mai subtili, mai indirecţi. Cu alţii, dimpotrivă direcţi şi fermi în sesizarea

discrepanţelor, dar totdeauna cu politeţe, **avându-se în** vedere unicitatea persoanei şi a mediului **său** individual **şi** cultural.

Cit **un** client foarte **aserttv,** poate chiar agresiv, veţi observa **la un** moment dat că menţinerea respectului şi politeţe! poate fi greu de **făcut.** Ce! **mai** important lucru în acest caz este de a asculta atent clientul, apoi să-i vorbiţi clar şi ferm, dar **totdeauna fără** să-l moralizaţi şi cu **respect. - Absenţa judecăţilor., negative înseamnă prim sine politeţe.** Nu **trebiie** N ui **.'ia ud**
pentru a fi. cuviincios. Uneori este necesară o confruntare **diredă, deschijâ** Uorab. riTa umorului cu fermitatea poate fi bine venită în cazul unei persoane care nu doreşte să se analizeze sau care poate doreşte să evite adevărul.

Pe de altă parte, confruntarea poate să fie considerată intruzivă şi nepoliticoasă *în* unele **culturi.** De exemplu, Navjo tradiţionali sau americanii asiatici pot prefera o abordare mai atentă, **mai** respectuoasă. Două posibilităţi **de** confruntare politicoasă **includ:**

1. împărtăşiţi unele dintre **întâmplările dumneavoastră ce** pot avea legătură cu **povestea clientului.** Povestea **poate fi despre o experienţă personală sau o povestire metaforică relaţională într-un fel de experienţa clientului. Evitaţi a fi livresc** sau **fals.** împărtăşirea metaforică trebuie să fie naturală, **în** caz contrar va avea efecte mai puţin benefice decât **confruntarea** directă. **Rezolvarea cu** succes **a** discrepanţei poate fi **la** un *moment* dat parte a relatării.

Cu copiii deseori puteţi să-i confruntaţi şi să-i ajutaţi să vadă o nouă perspectivă prin citirea unei istorisiri relevante, dîntr-o carte pentru copii Apoi comparaţi povestea **lor cu** cea din carte. "Cum **faci faţă dificultăţilor** pe care ie ai cu prietenii tăi?", "Cum eroul acestei povestiri se confruntă cu dificultăţile **pe** care le are cu prietenii săi?", "Poţi învăţa ceva de **la** acest erou?"

2. O altă posibilitate este "fragmentarea". Veţi **sumariza** foarte simplu discrepanţa şi **atât.** Poate clientul va dori să lucreze **în** felul **său** propriu pentru lămurirea acestei discrepanţe.

Totdeauna ţineţi seama de respect, politeţe şi **menţineţi o atitudine** nonmoralizatoare. CONFRUNTARE:

STRATEGIA #4

Confruntarea este definită de obicei ca provocare şi deseori este discutată ca şi conflict. O definiţie de dicţionar a confruntării este cea **de** a face faţă **ostilităţii,** de **a** te opune. Având această definiţie, **se** poate vedea că multe destăinuiri ar putea fi clasificate ca **şi** confruntare (de exemplu, "Sunt gata să **te** opresc" este o expresie a conţinutul ui; "Sunt jignit de" este **o** expresie a sentimentelor). Confruntările de această natură pot fie să ajute, fie să rănească. Eficacitatea acestor afirmaţii va depinde **de** context, individ şi de momentul specific ai intervenţiei.

Definiţia dată confruntării de **către acest manual este** *punctarea discrepanţelor dintre atitudini, gânduri şi comportamente,* **în** confruntare, indivizii sunt puşi direct în faţa faptului că spun cu totul altceva decât gândesc, sau fac cu totul altceva decât spun.

Avantajul acestei definiţii este clar şi a fost demonstrat că are o valoare deosebită în a ne ajuta pe noi înşine sau **o** altă persoană să privim situaţia mai realist, **mai acurat.** 'Definiţiei **':■■■**
■■■■■■■■■■■■ confruntării subliniază fapt-a - >- ■ <.

Confruntarea clientului (**"tu"**) poate include:

.... "Spui în mod. constant **că te .vei.trezi,devreme .dimineaţa.să jnergi„la.serviciu„„dar ....** niciodată **nu o** faci."

"Observi că ai reacţii mixte în legătură cu ceea ce spun. O parte este de acord, cealaltă este-în

dezacord."

"Continui să spui că îţi iubeşti soţia, dar **vă** certaţi **în** mod constant."

"Spui că te **simţi confortabil să** vorbeşti **despre** sex, **dar** niciodată **nu** te **uiţi în ochii**

mei când **discutăm** despre acest lucru."

Confruntările focalizate pe noi **("eu"),** ca şi consilieri pot **include:**

"Spun şi eu că doresc să **mă las** de fumat, dar **continui** să fumez."

"Cred că intenţionez să studiez, dar niciodată **nu** o fac."

Confruntarea dual focalizată **("tu"** şi **"eu")** poate include:

"Pari să spui că relaţia noastră **a fost** bună, dar ceea ce **simt** - **în** acest moment - este simplu cănii comunicăm."

"Pe de o parte spui că te înţeleg, dar **pe cealaltă parte mă simt încurcat şi nu sunt aşa**

de sigur că o **fac. Hai** să discutăm mai amănunţit asta."

Definiţia confruntării **prezentată mai sus** implică **următorii factori:**

1. O confruntare **subliniază discrepanţele dintre sau din cadrul atitudinilor, gândurilor,** comportamentelor. "Pe de o parte ... dar pe cealaltă..."
2. O confruntare conţine date obiective. Cu câî este mai faptică şi mai observabilă cu **atât** este mai folositoare. **Confruntarea** este mai eficientă atunci când nu este evalnativă, sau moralizatoare.
3. **Confruntările** pot fi focalizate pe sine, client sau pe celelalte dimensiuni ale "focalizării".
4. **Orice afirmaţie poate fi evaluată ca şi** conţinând **sau** nu **o confruntare.**
5. **în final, confruntarea nu este afirmarea unei opinii sau emoţii care să dezaprobe sau să contrazică pe cineva. Acestea sunt propoziţii de autodezvăluire sau feedback.**

Natura obiectivă a confruntării - folosită îa timpul potrivit - este cea care determină clientul să se analizeze sau indivizii cu opinii diferite să examineze diferenţele dintre punctele **lor** de **- ■ -■■■* vedere**

Puteţi să oferiţi o **confruntare** bună, potrivită, dar dacă pacientul sau clientul nu beneficiază de ea, aceasta va eşua. întrebarea de bază este *ce face clientul în urma confruntării dumneavoastră***?**

Luaţi în considerare următori indicatori ai impactului confruntării. Cu căi numărul indicator pe scală este mai mare, cu atât confruntarea este mai eficientă.

î. *Negarea.* **Individul poate nega existenţa unei incongruenţe sau pur** şi **simplu să nu** audă acest lucru.

2. *Examinarea parţială.* **Clientul poate lucra doar asupra** unei **părţi a discrepanţei.**

3. *Examinarea deplină.* **Clientul se poate angaja în discutarea incongruenţei, dar să nu găsească nici o soluţie. Nivelul** activ **de competenţă începe să** fie **evidenţiat,**

4. *Decizia de a trăi cu incongruenţa.* **O confruntare poate avea** succes **dacă persoana decide să accepte discrepanţa aşa cum** este **ea. Nu toate incongruenţele pot fi rezolvate.** Aceasta **reprezintă o evoluţie** în **gândirea clientului.**

5. *Dezvoltarea unor noi constructe, paternuri şi comportamente. O* **confruntare are cu atât mai mult** succes **cu** cât clientul **reorganizează discrepanţa, lucrează la ea, şi generează noi paternuri de gândire sau comportamente pentru a face faţă sau poate** pentru a schimba **incongruenţa.**

EXERCIŢIILE CONFRUNTĂRII

Mai jos veţi putea citi un schimb de replici ce **oferă ocazia pentru o confruntare.**

Consilier: Al, **cum merg lucrurile cu Sue?**

Client: **Merg foarte bine. Nu** am **însă** în **vedere faptul** că **este plecată tot timpul. Cred că este okay că merge seara să lucreze** la **birou. Da, ăăă, ăăă e okay. Vreau să** spun e **intr-adevăr** bine. Eu şi copiii am ieşit ieri seară la un **film.** Da şi a fost **un film bun. Deci, a fost okay.** Cred **că lucrurile merg** înspre **bine. (Totul trist,** monoton).

Non-confruntarea din partea consilierului poate include:

Se pare că lucrurile merg mai bine pentru tine. (Parafrazarea)

Ceea ce îmi **spui sună fals pentru mine. (Feedback ineficient)**

Am avut o situaţie similară unde lucrurile au fost mai grele **Ia început dar mai târziu ele s-au îmbunătăţit.** De **exemplu ..... (Autodezvăluirea)**

Confruntarea poate include:

...— ...... **Al, spui că** lucrurile merg mai **bine,-dar** vocea ta fi **modul în carete exprimi sugerea /** că poate nu este întocmai aşa.

Pe de o parte te aud spunând că lucrurile merg mai bine. Dar pe de altă parte observ .... .un pic de confuzie.................................... — ....- .... - -

Mai jos aveţi câteva propoziţii ale clientului. Daţi un răspuns **confruntativ şi** unu! **non-** confruntativ la fiecare.

1. Clientul: Fac o grămadă de bani. 80$ pe oră. Singura problemă este că îi cheltuiesc mai repede decât îi fac. Pentru vârsta **mea simt bani** buni. **Cred că ştiu ce fac şi pot** avea grijă de asta.

Propoziţie non -confmntativă:____

Propoziţie confruntativă:

2. Clientul: Părinţii **mei merg înainte bine.** Se **mai ceartă ei din când în când, dar de obicei din caza lucrurilor minore. Sunt foarte plăcuţi, niciodată nu mă presează. Mă simt profund vinovat că nu pot găsi o slujbă cu care ei să fie de acord.**

Propoziţie non-confruntativă:____

Propoziţie confruntativă:

VrODNAfto, MfADriu/OW VjA:,.0 A OtoAiOJ /iA totoOft

IV,,' JO n J f)im I C. , l • . . IA .. D ri r î 3·. L ' i' - ".fi'" O **propoziţie confruntativă** care **sa prindă** esenţa **înir-o** torma **non-moraiizatoare** "Pe de o **pane** ... dar pe de **altă** parte ...."

1. Discrepanţele dintre cuvinte şi acţiuni. "Nu ştiu ce stai pe capul meu. **Mi-am terminat** treaba la timp. Numai datorită acestui raport, numai pentru că am refăcut acest raport de trei săptămâni încoace?" Observaţi discrepanţa de aici:

Care ar fi propoziţia **confruntativă?** "Pe de

o parte ________________________

dar **pe** cealaltă parte

2. **Discrepanţe între emoţiile persoanei.** "Oauiii **Mă simt împărţit. Am** această **nouă** ocazie de **muncă** şi este extraordinară, multe promisiuni, şi exact oamenii cu care mi- ar place să lucrez. Oftează. Dar pe de aită parte simt o ni ultime de oameni care **îmi** plac **aici foarte mult, şi mă simt foarte bine. îmi este greu să decid între** cele **două."**

Observaţi discrepanţa de aici:

Care ar fi **propoziţia confruntativă?**

"Pe de o parte te simţi _________ ____________

__________________ _ ____________ despre

car pe cealaltă parte simţi_____________, ____

3, Discrepanţe între oameni. "Bine, rn-ani certai eu prietena mea cea **mai** bună. **Ea** spune **că am** flirtat **cu prietenul** ei. **Vreau** să **spun că niciodată nu fac lucruri de genul acesta.** Nu este adevărat de fel."

Observaţi discrepanţa centrală de aici:

Care ar fi propoziţia **confruntativă?**

"Pe de o parte o persoană simte şi gândeşte-

dar pe de altă **parte cealaltă persoană simte şi gândeşte** **VIZIONAREA ÎNREGISTRĂRII** VIDEO SAU A **DEMONSTRAŢIEI**
DIRECTE A CONFRUNTĂRII

Observaţi că cei **mai mulţi clienţi prezintă** o largă **varietate de incongruenţe sau discrepanţe în** comportamentul ior. în prima demonstraţie veţi observa că terapeutul confruntă prea mult şi regulat chiar dacă confruntările sunt corecte.

In a doua sesiune **veţi** observa că intervievatorul foloseşte secvenţa fundamentală de ascultare **şi câte o confruntare competentă deseori** conduce **clienţii spre a găsi propria lor** soluţie la **o anumită inconsistenţă. Când clienţii nu sunt capabili să ofere propria** lor **rezolvare,** este **timpul să folosim deprinderile de influenţare mai** directe **cum ar** fi direcţivarea, **destăinuirea, feedbackul** şi interpretarea / **reformularea.**

Acordaţi atenţie specială nivelului activ de competenţă şi folosiţi spaţiul de mai jos pentru a nota **confuntăriie** pe care le **observaţi:**

PRACTICAREA CONFRUNTĂRII

-X. Dezvoltarea grupului.de muncă, perechi, triade sau grupuri de patru.^. ....

2. Desemnaţi rolurile pentru sesiunea de practică . . . .

a) ■■ Consilier. Scopul este de a folosi deprinderile de ascultare şi influenţare pentru a contura dificultăţile clientului. Făcând acest lucru, **observaţi** discrepanţele şi. **confruntaţi.**

b) Client. Alegeţi un subiect important în mod particular. Un subiect sau o persoană despre care aveţi sentimente mixte este potrivit **pentru** discuţie. De exemplu, cu toţii avem sentimente mixte faţă de cei pe care-î iubim (părinţi, copii, soţi). Un alt subiect bun poate fi o diferenţă de opinie majoră dintre dumneavoastră şi o altă persoană. Separaţi cele două puncte de vedere, lucru ce poate ti o bună experienţă atât pentru dumneavoastră cât şi pentru consilier.

c) Observatorul I. Completaţi Fişa de **feedback.**

d) Observator II. înregistraţi propoziţiile intervievatorului pe o foaie separată de .hârtie. Notaţi cuvintele cheie astfel încât să puteţi reconstitui interviul, înregistrând audio sau video veţi obţine o privire bună de ansamblu asupra interviului.

3. **Realizaţi o** sesiune **de cinci minute** de practică.

4. **Oferiţi feedback şi verificaţi atent timpul.**

5. **Schimbaţi rolurile dacă timpul** permite.

FIŞA DE FEEDBACK PENTRU CONFRUNTARE 1. Discrepanţele observate la client (verbale şi

noro/erbale):

2. Comentaţi stilul confruntat!v al intervievatorului. A fost ea/ei **capabil** să **menţină** un stil faptic, **non-moralizator?** S-au folosit propoziţii de genul "Pe de o parte ..... dar pe de altă parte,.. "?

Rezultatul eontVuou. i». C c a '*u1 DR nmi eu tl>< oivovmgj? 1l, Nu gafe. 2 fc\dinmui<r **parţiala; 3. Exarr » >e depiin - - . • t , - , .-voi irea** unor **constructe, paternuri,** comportamente noi.)

GENERALIZAREA

Luaţi în. **considerare iternii** generalizării de Ia paginile 133 **-134** ale **capitolului;** Deprinderile fundamentale de ascultare. Ce plan specific aveţi **în a** aplica aceşti itemî? Sau ce plan aveţi **în** a adapta conceptele astfel **încât** să se potrivească mai uşor cu cadrul dumneavoastră de referinţă?

CAP!

DIRECŢIONAREA

INTRODUCERE ŞI SCOPURI

Comunicăm **pentru** a influenţa şi pentru a produce o **schimbare.** A da indicaţii este cel mai clar exemplu al dorinţei unor consilieri de a influenţa **clientul.** Atunci când. realizăm o direcţionare eficientă este necesar să ne întrebăm - *este ceea ce doresc să se întâmple clar şi inteligibil pentru cealaltă persoană?* O direcţionare **eficientă** poate conduce imediat la **schimbare-pozi tivă.**

Activitatea de îndrumare, de direcţionare este evidentă **în** cazul unor profesiuni cum ar fi cea. de profesor sau administrator. Oricum directiva este **un** instrument folosit **de mulţi** consilieri **şi psihoterapeuţi** profesionişti **în** procesul **de acordare de sprijin.** Urmărind **o înregistrare** sau un protocol cil **Perls,** Ellis sau **Wolpe** vom observa **că** insirueţiile joacă un rol semnificativ în procesul terapeutic. Directivele **lor** sunt clare şi la obiect; clienţii lor acţionează în direcţiile indicate. La **fel** de important, aceşti terapeuţi **comunică** cu **tot** corpul, cu tonul vocii, cu ochii fâptui că sunt încredinţaţi că aceste directive sunt importante şi merită urmate. *Modul în care se dau directivele este la fel de important ca şi directivele în sine.*

Marshall McLuhan sublinia că "media este mesajul". A trasa directive în mod eficient înseamnă nu **numai instrucţiuni** dare, dar şi comunicarea faptului că mesajul merită să **fie** recepţionat.

Competenţele specifice urmărite **în** acest seminar sunt următoarele, ele simt componente ale arsenalului de abilităţi cu care un consilier eficient lucrează:

L Definirea a **trei** dimensiuni **de** bază ale procesului de direcţionare.

2. Angajarea în comportamentul de direcţionare şi demonstrarea **lui.**

3. **Identificarea** şi **evaluarea deprinderii utilizate de** altcineva.

4. Folosirea **mai eficientă a directivării în viaţa de** zi **cu zi.**

5. Instruirea altora în deprinderea de **directivare.**

Nivelul activ de competenţă este atins atunci când clienţii urmează instrucţiile dumneavoastră. Este foarte important deci, să acordăm atenţie specială nevoilor clientului şi aspectelor etice.

Poate chiar veţi dori să **analizaţi** modul în care un profesionist bine cunoscut utilizează deprinderea de direcţionare.

SĂ ÎNCEPEM

Care este capacitatea dumneavoastră prezentă de a **direcţiona- pl<.** • do o mc;a“ Este ceva ce evitaţi? Nu **toţi** consilierii doresc să direcţionezr v'e î ccc ce **c i trie.) /oaslr: dacă sau nu** veţi **dori să folosiţi directivarea** şi **cât** de abili **sunteţi în practicarea** ei.

Ca prim pas, alegeţi **un** subiect şi trasaţi directive unei persoane sau unui grup mic. Subiecte posibile ar fi: cum **să treci** un test, cum să te comporţi la **un interviu,** într-o situaţie **stresantă, într-o** situaţie socială, să te confrunţi cu **un** coleg dificil, predarea secvenţei fundamentale de ascultare. **Scrieţi** mai **jos** sentimentele legate de **directivare** şi adăugaţi apoi **feedbackul** persoanelor cărora **le-aţi** trasat **instrucţiile.**

DIRECTIV **ARE A:** IMPUNEREA PROPRIILOR IDEI (STRATEGIA #5)

Sunt evidenţiate aici trei **dimensiuni** importante ale unei direcţionări eficiente: 1) comportamentul **nonverbal** şi verbal care să susţină direcţionarea respectivă; 2) directive concrete, clare; 3) verificarea dacă clientul **a** înţeles indicaţia.

Ca prim pas, să definim direcţionarea. Să analizăm **câteva exemple:**

"Aşează-te confortabil în scaun, închide ochii, reîaxează-te."

"Repetă ceea ce tocmai **ai** spus, repetă din nou."

"După ce vei **părăsi biroul, numără de** câte **ori te vei găsi** supus **prietenilor.'**[1]

"Mâna ta dreaptă vorbeşte cu mâna ta stângă."

"Te-aş ruga să-mi completezi un test,"

O primă dimensiune a unei direcţionări eficiente este un *comportament verbal şi nonverbal* care să susţină directiva respectivă. Medicii vorbesc adesea despre efectul "hainei albe"... dacă medicul asistă îa o discuţie şi pare să ştie despre ce se vorbeşte, pacientul va fi mai înclinat să-I **urmeze** indicaţiile. Similar, consilierii şi terapeuţii profesionişti sunt capabili de a da directive eficiente, manifestând comportamente expresive eficiente cum ar fi: contact vizual, tonul vocii şi limbaj corporal. Comparaţi comportamentul unui consilier eficient cu cel al **unui** părinte sau profesor indecis, ce nu este destul de sigur de ce să facă în continuare **pentru** ca elevii din clasă sau **copilul** să realizeze o anumită activitate.

O a doua dimensiune este *concretizarea.*, specificarea verbală dară **a** instrucţiei. Cu cât mai **clară şi mai directă va** fi **afirmaţia cu** atât **probabilitatea** să fie **auzită este mai** mare. Comparaţi;

"încearcă din nou" **versus "Prima** dală **te-ai uitat** la **mâini.** Spune **din nou** şi **uită-te la** mine **de** data aceasta."

"Nu face asta" **versus** "Una **din** înţelegerile noastre **în** acest grup este de **a** vorbi unul câte unul. **O.K. Hai** să începem cu **Sue."**

"Spune-mi **mai mult."** versus "Tocmai **mi-ai** spus că ai avut un vis groaznic, apoi ai început să discuţi despre vise în general. Spune-mi câteva lucruri ce s-au **întâmplat** în vis şi care **te-au** speriat."

în situaţia în care va trebui să trasaţi mai multe instrucţiuni, este **mult mai** bine să le *trasaţi pe rând.* Să **luăm** exemplul **unui** seminar **al** programului de **microtraining, nu** dăm toate **instrucţiunile** pentru activitatea de **grup o** dată. Prima dată împărţirii grupul **în** grupuri **mai** mici, apoi **dăm instrucţiiîe, iar mai târziu venim cu** indicaţii adiţionale.

A treia dimensiune a **direcţionării** ***"verificarea"*** - **verificăm dacă individul sau grupul a înţeles** instrucţiunile. Rugaţi clientul să re formuleze directiva. Sau întrebaţi dacă au înţeles indicaţiile **date. Oferiţi suficient timp pentru a fi siguri că ideile dumneavoastră** au **fost urmate, începătorii** deseori **se grăbesc aici.**

Mai jos **veţi putea citi exemple specifice de verificare:**

"Mi-ai putea repeta **ceea ce tocmai am** spus?"

"Sunt instrucţiiîe clare? Aveţi nevoie să repet?"

"Cum vi se par sugestiile?"

Prima reprezintă **o întrebare deschisă urmărind reformularea, a** doua **este o întrebare** închisă **ce duce** la o mai **puţină participare din** partea **clientului, a treia oferă** celorlalţi **posibilitatea maximă de a reacţiona** ia ceea **ce aţi comunicat. Să sumarizăm conceptele legate de** directivare:

1. **Folosiţi deprinderile de exprimare** eficientă **pentru a vă** face **credibil.**

2. Fiţi concret şi specific. Este suficient să trasaţi o directivă o dată.

3. Verificaţi să vedeţi dacă **instrucţiiîe** dumneavoastră au fost **auzite.**

DIRECŢIONAREA IN DIFERITE ORIENTĂRI TEORETICE

Instrucţiunile sunt comune procesului **consilierii şi psihoterapie!« Suprasolicitate însă,** ele **nu-i** oferă **clientului** nici libertate şi nici posibilitatea de alegere. Folosite judicios **ele pot** prezenta **clientului noi** opţiuni prin prisma cărora să-şi abordeze problema. Sunt decisive aici principiile etice şi nevoile şi dorinţelor clientului.

Am selectat **mai** jos 17 tipuri diferite de **instrucţii** (fără îndoială **nu** este o **listă** completă). Veţi descoperi că unii indivizi răspund la **un** anume **tip** de direcţionări, alţii la altele iar unii vor obiecta faţă de stilul directiv.

Un client deschis, receptiv poate răspunde foarte bine Ia direcţionările dumneavoastră, acţionând imediat pe baza sugestiilor specifice. Un client ce tinde să fie **noncomformist** poate răspunde mai eficient Ia o directivă **paradoxică.** Studiile şi experimentele viitoare ar putea cerceta acest **lucru,** ce tip de instrucţie este potrivit pentru anumiţi indivizi în anumite situaţii.

Pentru un moment, se recomandă să vă însuşiţi **mai multe directive.** Veţi descoperi că o **instrucţie** ce nu face ape! la dumneavoastră personal, poate fi exact ceea ce clientul are nevoie atunci pentru a trece la acţiune şi la o mai mare deschidere **interpersonală.**

EXEMPLE DE INSTRUCŢII FOLOSITE DE CONSILIERII DE DIFERITE ORIENTĂRI	
	"Iţi sugerez să încerci..."
	"Continuă ceea **ce** faci.." **"Repetă** comportamentul, gândul, acţiunea problemă de trei ori..."
I. Sugestii specifice/ instrucţii de acţiune *2, Instrucţiuni paradoxice*	"Irnaginează-ţi că **eşti iarăşi** în **acea situaţie. închide** ochii *şi* descrie situaţia **cu** precizie. Ce auzi, vezi şi simţi? **"Irnaginează-ţi** că faci o excursie în corpul **tău."**
3. ***Imagerie***	**"Hai** să ne reîntoarcem la situaţie şi **să** încercăm un joc de rol." "Hal să facem jocul de rol din nou, schimbăm doar comportamentul despre care **am** discutat."
4. *Joc de rol*	"Vorbeşte **cu** părintele **tău** ca şi cum el ar sta în acel **scaun-.** Acum **du-te tu pe** scaunul respectiv şi răspunde aşa cum. părintele **tău** ar răspunde."
5. ***Scaunul gol carcateristic*** *gestalt terapiei*	"Observ că una din mâinile tale are pumnul strâns, iar cealaltă e deschisă. **Să** 'vorbească cele două mâini ale tale."
6. *Gestalt nonverbal*	

7. *Asociaţii* ***psihodinamice libere***

ı vedem ce sentimente **şi ce** asociaţii îţi **vin** în **minte în** legătură **cu primele tale** experienţe din copilărie..."

"... legat de ceea ce se întâmplă acum în viaţa ta". **"Menţine aceste sentimente, exagerează-le. Ce-ţi vine** în minte prima dată?"

8. ***Reformularea*** *(refraîmîng)*

entifică experienţele, gândurile şi **sentimentele** negative.' Acum **identifică ceva** pozitiv **în acea experienţă şi focaiizează-te pe** acea **dimensiune.**

Cum se îmbină ea cu problema **pe care** o ai?"

9. *Relaxare*

ıchide ochii, respiră."

ıcordează antebraţul; din ce în **ce mai tare.** Dă-i **drumul** acum."

'**!** 0. *Desensibilizare*

laxare musculară

Construirea ierarhiei situaţiilor **anxiogene** Asocierea **situaţiilor anxiogene** cu relaxarea

11**.** *Schimbarea* ***limbajului*** *utilizat*

"Schimbă ***a trebui*** **cu** *aş vrea*" "Schimbă ***nu pot*** **cu** ***nu*** *vreau."*

12. Flooding emoţional

"intoarce-îe ia **acele sentimente, păstrează-le, menţine-le, fa-le una cu** tine."

13. *Meditaţia*

ai liniştit. **Focalizează-ţi** atenţia asupra unui punct. Eşti relaxat. **Concentrează-te** asupra respiraţiei. Lasă toate gândurile să alunece din mintea ta."

1**4.***Transă* ***hipnotică***

ʻiveşte fix acest punct. **Observă-ţi respiraţia.** Focalizează-te asupra simţurilor tale...."

15. Activitate de grup

cum **aş dori** să faceţi asta...."

16. *Predarea / tema de casă*

ʻacticaţi aceste exerciţii toată săptămâna care urmează şi sesiunea viitoare vom discuta ce s-a întâmplat."

toarce-fi pagina..."

ɔmpletaţi acest test."

11 .Terapie de familie

"Nu vorbi cu mine, vorbeşte cu ei acum."

"Schimbă scaunul cu soţia ta şi stai cât mai aproape de fiica voastră."

Din: *Intenţional* ***Interviewing*** *and* ***Coumeling,*** Âîlen E. **Ivey.** Copyright 1994, **Wadsworth,** Inc. Reeditat cu **permisiunea Brooks/Cole Publishing Company, Monterey,** California.

VIZIONAREA DEMONSTRAŢIEI DIRECTIVĂRII

Caseta video suport pentru această deprindere prezintă **un** caz al unui client care se confruntă **cu** amânarea **lucrurilor. Veţi putea recunoaşte mai multe instmcţii aparţinând** diferitelor orientări. Observaţi cum clientul răspunde la fiecare directivă. Indiciul nivelului de competenţă activă a deprinderii este răspunsul clientului. Alternativ, puteţi observa o demonstraţie **în** direct a unui **training** de relaxare, **imagerie sau** a altor directive. Observaţi că în timp **ce** procesul de sprijin **în** general se **bazeaza** ae ascultare, trecerea la acţiunea directă, spre exemplu în Sarea **unnv noi** n **adun** de a gândi n a **unor** noi comportamente **noatc** fi de asemenea de folos. Vizionând caseta, notaţi **următoarele** puncte:

1. Care au fost faptele, sentimentele şi organizarea poveştii clientului despre amânarea lucrurilor? A obţinut **consilierul** un exemplu specific?

2. Ce directive specifice au fost folosite şi cum a răspuns **clientul** 1a, fiecare?

PRACTICAREA DIRECTIVĂRII

î, Dezvoltarea **grupului** de lucru.

2. Desemnarea rolurilor:

a) **Consilier.** Scopurile **pe** care **trebuie** să le **urmăriţi sunt: 1) conturarea faptelor, sentimentelor** şi organizării problemei **clientului; 2) oferirea a trei** directive alternative, **dar după** fiecare **verificaţi cum** a **fost recepţionată** şi **lucraţi mai** întâi cu. fiecare înainte de a trece la **următoarea.**

b) **Client. Mulţi** dintre **noi ne-am** confruntat **cu amânarea sarcinilor, interviul va** fi cel mai **eficient dacă veţi vorbi despre o problemă curentă dar** puteţi **discuta şi despre o problemă din trecut.**

c) Observatorii, Oferă **feedback.** Un observator va avea în vedere cuvintele cheie ale frazelor **consilierului,** scriind cât mai multe posibil. Acest lucra vă va ajuta să reconstituiţi interviul.

3. **Realizaţi şedinţa** jocului de **roi,** oferiţi **feedback şi apoi schimbaţi** rolurile. **Nivelul** activ de competenţă este atins prin faptul că o **directivare** dară şi concretă, susţinută

de **un** comportament verbal şl **nonverbal** corespunzător va determina clientul să

acţioneze în sensul ei. foloseşte clientul **directiva** respectivă? **Ajută** acea directivă?

FIŞA **DE** EVALUASE **A** DIRECTIVEI Â da directive implică patru lucruri **importante:**

1. **Demonstrarea** comportamentelor de exprimare eficientă **şi** credibilă:

Evaluare: **Evaluare** dacă găsiţi contactai vizual, **limbajul corporal, cuvintele** şi **tonul** folosit **potrivite şi**dacă nu. Aceasta este o judecată subiectivă, dar criterii specifice derivate din. **comportamentul de asistare pot** fi folosite în evaluare.

2. Daţi directive specifice **nu** vagi - concretizare.

Evaluare: Evaluaţi directivele vagi, neclare, ambigui şi "O” directivele clare, concrete, **nonambigtii.**

3. Verificaţi dacă individul sau grupul a înţeles ce are de **făcut.**

Evaluare: Verificarea poate fi explicită şi de obicei este de **forma** expresiilor verbale de genul "Ai **înţeles?"** sau **"Repetă ceea ce intenţionăm să facem."**

Verificarea apare implicit şi **prin modificarea tonului vocii, prin gesturi,** sau **patemuri de contact vizual. Evaluaţi "+" verificarea, "0" absenţa** verificării acolo **unde ar fi fost necesară ş i l i p s a verificării sau** verificării **ineficiente,** care **face comunicarea confuză.**

4. Nivelul, activ de **competenţă.** Răspunde clientul **la** directiva respectivă? Ce anume realizează? Cât de eficientă este directiva?

Evaluare: Evaluaţi"+" impactul pozitiv al directivei **ş i d i r e c t i v a ineficientă.**

Directiva	**Comportamentul de exprimare**	**Concretizarea**	**Verificarea**	**Nivelul activ de competenţă**
î.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

GENERALIZAREA

Sunt de acord să folosesc această deprindere de direcţionare în următoarea situaţie;

Irnaginaţi-vă că aveţi un seminar cu un grup selectat pe tema directivelor. Ce paşi aţi folosi în transmiterea informaţiilor despre deprindere? Ce concepte aţi **sublima** în mod **particular?** Cum aţi da directive grupului? Dezvoltaţi un model de seminar. **Aminti ţi-vă** că o deprindere esenţială în organizarea **seminariilor** de **microtraining** este cea de a da indicaţii concrete şi dare.

CAPI' *i*

FEEDBACKUL ŞI DESTĂINUIREA: CONDUC **SPRE O MAI** AMPLĂ COMUNICARE IN INTERVIU

în acest capitol sunt prezentate două deprinderi aflate în strânsă legătură, prima se referă la a oferi clientului un **feedback** acurat şi necesar despre **cum** este el văzut de ceilalţi. A doua - destăinuirea se focalizează pe împărtăşirea propriilor noastre percepţii şi experienţe personale, clientului. Folosite separat sau împreună, aceste două deprinderi pot face foarte multe pentru personalizarea interviului,

Feedbackul este cel **mai** des asociat cu orientarea umanistă. In orice caz, un feedback direct, corect este de mare folos şi în consilierea de factură **behavioristă,** în activitatea de manager şi **în** multe **alte situaţii. Destăinuirea poate** fi folosită **de** asemenea **în diferite** orientări ale consilierii, **dar** ea trebuie să fie naturală, să se potrivească cu **stilul** dumneavoastră propriu de **a** fi şi cu situaţia prezentă în care se află clientul. Capitolul de faţă urmăreşte să **îmbunătăţească:**

1. Abilitatea dumneavoastră de a contura fapte, emoţii şi organizarea problemei clientului.
2. Abilitatea de **a** împărtăşi clientului Ia timpul potrivit o destăinuire relevantă, **ajutându-1** să-şi exploreze problema mai **în** profunzime.
3. **Abilitatea** de a **oferi feedback corect clientului despre cum îl vedeţi manifestându-se în** viaţa de **zi cu** zi sau în cadrul interviului.

Nivelul activ de competenţă aî acestor deprinderi va fi ilustrat atunci **când** clientul **dumneavoastră va vorbi despre problemă mai în profunzime sau va folosi informaţia pentru** a-şî dezvolta noi **patemuri** de **gândire** sau **noi comportamente, mai mult** decât **ar putea fi** rezultatul **utnei** confruntări sau al unei directive eficiente.

ASPECTE **INDIVIDUALE ŞI CULTURALE**

Feedbackul şi **destăinuirea** conduc **la o relaţie de egalitate dintre dumneavoastră şi client. Ele vă** cer să fiţi autentici, în concordanţă **cu** momentul în care se află clientul sau despre care el povesteşte. Folosite ineficient, aceste deprinderi pot fi. **dezastruoase.**

Să **examinăm** prima dată un exemplu negativ şi care din păcate este real. Cel ce are nevoie de sprijin este o persoană tânără care pentru prima **dată** face prezentarea unui produs **în** cadrul unui grup **mic de business.** Persoana care **ajută** este o persoană mai în vârstă, cu experienţă **în realizarea prezentărilor în grupuri mai mari.**

Persoana **ajutată:** **Trebuie să fac mâine prezentarea unui nou produs tuturor** celor cinei membri din **departamentul** nostru. **Am** emoţii.

Persoana care ajută: Te înţeleg. **Am** făcut multe prezentări. **Obişnuiam** să am emoţii când vorbesc în faţa unul **grup** mai mare de 300. Acum **m-am obişnuit.** Vei fi capabilă să faci o treabă bună!

Persoana de mai sus reasigură prima persoană, cea care are nevoie de sprijin. Este autentică şi sinceră, dar este în **afara** problemei, clar. **Fiţi** siguri că experienţa dumneavoastră **din** trecut seamănă cu experienţa clientului sau **altfel** veţi afecta negativ relaţia, mai **mult** decât să ajutaţi prin feedback şi

destăinuire.

Mediul cultural fiice destăinuirea să devină o deprindere complexă. Dacă sunteţi **dintr-o** cultură diferită de a clientului, ajută să discutaţi deschis aceste aspecte, întrebând clientul cum se **simte** lucrând cu dumneavoastră ca şi consilier, aparţinând însă unei alte culturi.

Teoria feministă **a consilierii sugerează** că o relaţie de egalitate între client şi consilier este **vitală pentru** atingerea scopurilor pe termen lung. Utilizarea crescândă, dar gradată a destăinuirii reciproce este binevenită atâta timp cât dezvăluirile consilierului **nu** domină **dezvăluirile clientului. Pe de altă parte, dacă veţi avea un client vulnerabil sau foarte supărat, împărtăşirea trecutului dumneavoastră** poate **să nu** fie **potrivită.**

Este **de asemenea important** să **vă amintiţi că aflaţi în** distras **sever, unii clienţi pot prefera o** modalitate **mai ierarhică de lucru. Pot** *să* **se simtă mai confortabili cu dumneavoastră luând primele** decizii **despre ceea ce** ei **ar trebui** să facă **sau ar putea** face. **Folosiţi-vă puterea cu atenţie** şi **căutaţi apoi treptat instaurarea** unei **relaţii** de **egalitate cu clientul. Unii vor prefera o abordare mai** "profesională" **şi ierarhică.**

Pe scurt, dacă **vă veţi angaja în** utilizarea **deprinderilor de feedback şi** destăinuire*puneţi-vă în concordanţă cu lumea clientului.*

FEEDBACK ŞI DESTĂINUIRE

Feedbackul **poate fi definit ca fiind deprinderea** ce **comunică clientului modul în** care **el şi acţiunile sale sunt văzute de ceilalţi.**

Destăinuirea poate **fi definită** ca **împărtăşire a** datelor şi **experienţelor personale.**

Dacă **spuneţi altor persoane** ce **simţiţi şi gândiţi** despre **ele, le oferiţi un feedback. Dacă împărtăşiţi cuiva din experienţa dumneavoastră prezentă sau trecută realizaţi o destăinuire.** Cele **două deprinderi sunt evident foarte relaţionate** şi **deseori se suprapun. Diferenţa majoră** este **focalizarea** *pe* **sine (destăinuire) şi focalizarea pe persoana cealaltă sau client (feedback).**

Vor urma câteva **întrebări legate de experienţa dumneavoastră trecută** cu **feedbackul** şi **destăinuirea. Scrieţi câteva idei mai** jos,

1. **Mulţi dintre noi avem** experienţe **neplăcute legate de feedbackul oferit de şef, prieteni** sau membri ai **familiei. Deşi poate fi dureros, gândiţi-vă la acele experienţe şi** specificaţi ce **a făcut persoana respectivă astfel încât acea experienţă să devină neplăcută.** Ce **a spus? Cum a spus? în** ce situaţie?

2. **Gândiţi-vă la o experienţă pozitivă în care "aflând cum ceilalţi vă văd" v-aţi simţit foarte bine şi probabil** acest **lucru v-a ajutat să realizaţi o** schimbare pozitivă care **era necesară. Ce a spus acea persoană? Cum a spus? In** ce situaţie?

3. Destăinuirea poate fî folosită **în** exces sau poate să încurce situaţia. **Vă** puteţi gândi la o dată când cineva a vorbit aşa de mult despre sine încât dumneavoastră nu aţi mai apucat să spuneţi un. cuvânt despre problema sau experienţa cu care **v-aţi** confruntat. O situaţie în care o persoană a povestit prea multe lucruri, încât **v-a** pus în încurcătură atât pe dumneavoastră cât **şi** pe ceilalţi. Poate o **situaţie** în care aţi auzit expresia "când **eram** de vârsta ta..."

4. **O destăinuire pozitivă ne poate** ajuta **să învăţăm din** felul **în care alţii au trăit** aceleaşi evenimente. Putem învăţa din modul în care ceilalţi văd lumea, **Cum** îşi împărtăşeşte acel altcineva experienţele, sentimentele şi ideile astfel încât acest lucru vă este de folos?

FEEDBACKUL (STRATEGIA #6)

A ne vedea aşa cum ceilalţi ne văd,
A ne auzi aşa cum ceilalţi ne aud,
A **ne** atinge aşa cum ceilalţi ne ating...
Acestea sunt scopurile unui **feedback** eficient.

Chiar dacă credem sau **nu,** avem **un** anumit impact asupra lumii care ne înconjoară. Când vorbim cu **un** vânzător, **într-un** magazin, vocea noastră, limbajul trupului nostru şi comportamentele noastre afectează vânzătorul **în** acel moment. La locul de muncă, activităţile noastre **au impact** asupra **celorlalţi** şi **atunci când** ne **facem datoria şi când nu ne-o facem. Acţiunile şi sentimentele noastre personale** afectează **prietenii şi familia pe care o** avem. Chiar dacă nu facem nimic (eşuăm **în** a corecta comportamentul unui copil sau uităm să mergem In vizită la **un** prieten bolnav) acest **lucru** are impact asupra celorlalţi.

Care este natura impactului nostru în lume? Cea mai bună cale de a afla este **feedbackul** primit de la ceilalţi. Când începem să analizăm **întâlnirile cu alte persoane, descoperim că** avem în jurul nostru un impact mai **mare** decât credeam şi că putem folosi datele acestei **analize pentru a îmbunătăţi acţiunile noastre viitoare.**

Feedbackul este definit prin oferirea *de* ***date*** *corecte privind* ***modul*** *în care* ***consilierul*** *sau* ***alte*** *persoane văd clientul, Acest lucru facilitează explorarea şi examinarea proprie. Poate schimba comportamentul. Dacă este folosit în exces,* ***într-o*** *modalitate distructivă, poate afecta negativ conceptul de sine şi sentimentul de valoare al clientului Este* ***o*** *deprindere importantă şi puternică.*

Cum puteţi **da** un feedback eficient? Veţi găsi mai jos câteva principii folositoare;

1. **Fiţi** concret şi specific, **nu** vag şi generai,

"Te comporţi **urâcios." (vag** şi general)

"Eşti furios pentru **că văd că** ai sprâncenele încruntate şi corpul tensionat, Vorbeşti repede." (concret şi specific)

2. Nu judecaţi clientul.

"Să fii aşa **nervos nu** este bine." (De obicei **feedbackul** ce judecă include dimensiunea bun / rău).

"Faţa ta tensionată îmi spune **că** eşti **furios.** Este adevărat?" (Judecata nu este prezentă. Observaţi că i se dă clientului posibilitatea de expresie).

3. Focalizarea pe competenţe nu pe slăbiciuni.

"Arătând aşa, trebuie să te simţi mizerabil." (Slăbiciune)

"Tensiunea şi impresia de furie pe **care** o laşi să se vadă indică faptul că încerci din greu să **faci** acest lucru." (Căutarea evaluărilor pozitive este importantă).

4. Subliniaţi faptele şi **nu** impresiile, evitaţi etichetele. Impresiile pot fi folosite, dar oferiţi timp reacţiei clientului.

"Raportul **tău** este mizerabil." (Impresie)

"Raportul **tău** a întârziat două zile şi conţine şi multe greşeli de editare." (Fapte)

"Raportul **tău** este greşit. Mi-ai putea spune ce **s-a** întâmplat şi punctul tău de vedere despre raport?" (Impresie cu timp de răspuns pentru client).

5. **Verificaţi cum feedbackul a fost recepţionat**

"Pari tensionat şi furios. Aşa te simţi?"

"Dai impresia că munceşti foarte **mult.** Este corect?"

"Raportul a întârziat, **conţine** unele erori **şi dă** impresia unui luciu făcut **în** grabă. Ce ai de spus în legătură cu asta? **Mi-ar** place să aud punctul **tău** de vedere.”

In sumar **reţineţi:**

î. Observaţi clientul folosind deprinderile de **observare şi** cele de ascultare.

2. Oferiţi, **feedback** specific, corect **şi** clar.
3. Verificaţi **impactul a** ceea ce aţi comunicat, pentru **a** vedea **cât** de util este **feedbackul** şi dacă sau nu clientul i-a recepţionat.

DESTĂINUIREA (STRATEGIA #7)

Ce anume **din** experienţa dumneavoastră veţi împărtăşi **clientului?** împărtăşirea experienţei **dumneavoastre** poate facilita dezvoltarea personală a clientului şî **propria-i** destăinuire. Ineficient utilizată, poate cauza pauze sau refuzul clientului **în a** mai povesti despre dificultăţile sale.
■■■ . ...

Importante pentru destăinuire sunt următoarele:

1. ***Sinceritatea.*** Doriţi să împărtăşiţi o **experienţă,** gând, sentiment real? Destăinuirea **trebuie** să fie naturală, să vă simţiţi confortabili **realizând-o.** Dacă **v-aţi gândit** exact **la lucrul pe care-1 veţi destăinui,** acesta **poate fi ceva ce** s-a **întâmplat cu adevărat, dar** căruia **să-i lipsească sinceritatea ce** l-ar **face pe** deplin recepţionat de client.

2. *Relevanţă şi relaţionare.* **Dacă clientul vorbeşte** despre dificultatea de a se înţelege cu partenerul este bine să împărtăşiţi o problemă de relaţionare cu unul dintre studenţi, împărtăşirea rapidă **a** unei probleme asemănătoare pe **care aţi avut-o cu partenerul** poate fi de asemenea **utilă.**

3. ***Prezent sau trecut.*** **Dacă doriţi un tempo mai rapid** al **interviului şi să dezvoltaţi o relaţie mai** puternică **între** dumneavoastră, **şi client, recomandăm o destăinuire la timpul prezent (Chiar** acum **simt durerea ta). în alte situaţii** modificarea **timpului poate ajuta de asemenea (Simţind sentimentele tale de grijă ...** îmi **amintesc de sentimentele** mele legate de soţul meu ...."

In general cea mai puternică **destăinuire** este **cea făcută la** timpul **prezent şi se referă** la client **(poate semăna *mult cu*** feedbackul) **- "Mă *simt mişcat* de *experienţa ta*** .. mă **interesează ceea ce ţi s-a întâmplat** şi **situaţia în care te** afli **acum."** Folosită **nepotrivit, destăinuirea poate distruge relaţia.**

4. ***Verificarea.*** **Este de folos** să **aflăm răspunsul clientului faţă de destăinuirea noastră. "Seamănă cu situaţia dumneavoastră?" "Vreo reacţie ia ceea** ce **spuneam?". Este** deci **important** să asistăm, **să destăinuim şi să verificăm apoi.**

Destăinuirea poate fi testată **doar în relaţia din cadrul interviului. Ceea** ce **apare** a **fi** o **destăinuire incorectă poate fi surprinzător de eficientă dacă este realizată în** situaţia **care trebuie. Dar pe cât de tehnică** este, **ea poate fi şi distructivă în** alte **situaţii. Utilitatea destăinuirii** este dată numai **de reacţiile clientului faţă de ea. Deci, foarte important, verificaţi cum a fost recepţionată.**

VIZIONAREA ÎNREGISTRĂRII VIDEO *SAU A* DEMONSTRAŢIEI ÎN DIRECT

Veţi putea **urmări paşii** de **mai jos, desemnaţi** pentru **a ilustra cum** feedbackul **şi destăinuirea pot fi folosite în interviu. Folosiţi spaţiul pentru a nota.**

1. Secvenţa **fundamentală** de ascultare pentru conturarea problemei **clientului.**

2. Utilizarea destăinuirii pentru a prezenta **o** experienţă de viaţă paralelă.

3. Utilizarea feedback-ului pentru a indica ce impresie lasă **clientul,**

4. Nivelul activ de competenţă. Cum răspunde clientul **faţă** de această deprindere?

PRACTICAREA FEEDBACKIJLI.il ŞI **DESTĂINUIRII**

1. Dezvoltarea grupului de lucru.

2. Desemnarea rolurilor

Client, Prezintă o problemă pe care o are **cu** soţul / soţia sau familia, colegii, alimentaţia, muncă suficientă sau insuficientă, **etc.**

*Consilier*i Conturează plângerea **clientului** folosind **SFA.** Odată ce aveţi organizarea **faptelor** şi **sentimentelor clientului,** dezvăluiţi **o situaţie paralelă. Apoi verificaţi reacţia clientului faţă de destăinuire. După ce** aţi **verificat** şi ascultat *în* **continuare,** oferiţi **un feedback** despre cum vedeţi dumneavoastră clientul

Observator / operator: înregistrează interviul şi oferă **feedback** folosind fişa de observaţie. Notează **cuvintele** cheie **ale frazelor consilierului** pentru a fi **mai** simplă reconstituirea interviului.

3. Cinci minute de joc de **rol urmat** de discuţii **şi de** feedback. Schimbaţi rolurile.

FIŞA **DE OBSERVAŢIE PENTRU** FEEDBACK ŞI **DESTĂINUIRE**

1. A fost consilierul capabil **să contureze** faptele, sentimentele şi organizarea problemei clientului? Care au fost părţile pozitive pe care **le-a** evidenţiat?

2. Care a fost natura destăinuirii făcute de consilier?

Sinceră?

Relevantă?

Timpul prezent sau trecut?

Verificarea s-a realizat?

3. Cât de eficient a fost **feedbackul?**

Concret şi specific?

Nu judecă?

Focalizai pe **aspectele pozitive?**

Subliniază faptele **mai** degrabă decât **impresiile?**

Include **verificarea?**

4. Nivelul activ de competenţă. Care a **fost** impactul interviului **asupra** clientului?

GENERALIZAREA

Scrieţi **mai** jos planurile **dumneavoastră** specifice **de a aplica aceste două deprinderi în afara seminariiîor, adaptându-le** stilului dumneavoastră propriu.

CA

INTERPRETAREA / REFORMULAREA: SCHIMBAREA SEMNIFICAŢIEI PO VESTEI

Probabil cea **mai** mistică **şi** mai puternică deprindere este cea a interpretării. Psihanalistul este deseori perceput ca fiind acea persoană care coboară adânc în **sufletul** pacientului şi **cu** o **îndemânare briliantă** reuşeşte să **definească esenţa celor mai mari probleme ale** sale. **Analiştii, psihoterapeuţii** şi consilierii acordă atenţie specială şi urmăresc în **primul** rând interpretarea corectă....şi **în general** cu cât **este mai** profundă **interpretarea, cu** atât **este mai eficientă şi mai** semnificativă.

Interpretarea este definită ea act de restructurare a "realităţii" (sentimente, atitudini, comportamente, situaţii) dintr-o nouă perspectivă. Mai scurt,, există un număr **multiplu** de interpretări posibile pentru a descrie orice persoană, grup, organizaţie sau chiar cultură. Cu **cât** cineva are **la** îndemână **mai multe** interpretări, cu **atât** are mai puţină nevoie de asistenţă şi reuşeşte **o** mai bună înţelegere a situaţiei respective.

Terapia narativă este o abordare importantă a consilierii. Esenţial ceea **ce terapia** narativă face, este de **a** facilita clienţii să **reformuîeze** istoriile lor de viaţă **într-un** nou mod, mai pozitiv. Bazele întregii **teorii** a consilierii se **sprijină pe asumpfiiîe** majore aie acestui **capitol.**

> *A reformula problema înseamnă a schimba natura problemei. A redenumi sau a restructura o poveste de viaţă poate fi suficient pentru a reuşi să schimbăm o viaţă.*

Credem, că ajutând clienţii să vorbească despre viaţa lor altfel, **intr-o** nouă modalitate, putem realiza o schimbare imensă. Veţi descoperi că deprinderile discutate în acest capitol vor fi utile **atât** pentru dumneavoastră cât şi **pentru** ceilalţi. **Abilităţile** evidenţiate sunt:

1. **Abilitatea** de a defini şi evalua interpretările.
2. Abilitatea de **a** genera o varietate de interpretări ale unei experienţe de viaţă.
3. Abilitatea de **a** ajuta clientul să interpreteze **propria-i** lume **printr-o** varietate de expresii.
4. Abilitatea de a folosi **interpretarea** pentru **a** ajuta clientul să reformuîeze experienţa negativă într-o manieră mai pozitivă.
5. Abilitatea de **a-i** ajuta pe ceilalţi să-şi spună poveştile de viaţă şi **să** se gândească la ele într-un **nou** mod.

INTERPRETARE ŞI **CREAI** îVITATE

Interpretarea îşi are rădăcinile în creativitate, capacitatea de a realiza ceva nou din ceea ce există deja. Creativitatea cere ca cineva să fie capabil de **a** vedea lucrurile **dintr-o** perspectivă

nouă şl diferită, astfel încât piesele existente să fie asamblate tor-o formă nouă sau unele dintre ele să fie eliminate pentru a **reconstrui** o nouă **imagine** - probabil **mai** completă şi **mai** descriptivă decât cea existentă. ■ '

Observaţi mai jos câte pătrate puteţi vedea în această figură?

Cei mai mulţi **spun 16 la prima vedere. Apoi** recunosc **pătratul mare din jurul figurii şi spun 17. Privind din mai multe perspective,** este **posibil** să definim 30 de pătrate. Sau poate dumneavoastră veţi găsi mai multe?

Această figură poate fi folosită **pentru a face o analogie cu interpretarea.** Cei **mai mulţi** indivizi văd realitatea aşa cum "este” la prima vedere, **observând** situaţia, persoana sau un obiect. Este **dificilă** apoi modificarea sau perceperea situaţiei **într-o** nouă formă, odată ce această primă imagine a fost dezvoltată. **Trainingui** creativităţii **vă** poate ajuta să **vă** pregătiţi pentru **interpretare şi să vă dezvoltaţi abilitatea de a** găsi **puncte** alternative **de vedere,** necesare pentru succesul interpretării. Acei ce pot aborda mai creativ viaţa tind să fie cei **mai îndemânatici în** a **face interpretări inovative ale experienţelor de viaţă.**

încercaţi unele dintre exerciţiile creative de mai jos.

® **Uitaţi-vă în** jurul **camerei.** Fiţi **atenţi ia culori,** apoi selectaţi, **o culoare, observaţi câtă** lumină şi umbră **interacţionează** cu culoarea. Observaţi formele... pătrate, cercuri. închideţi ochii şi **fiţi** atenţi la sunete. Luaţi un obiect **din** cameră şi **atingeţi- I,** stând **cu** ochii **închişi, apoi desehideţi-i, observaţi textura** şi **forma. Concentraţi- vă** pe **mirosuri.** Observaţi oamenii... prin ce se aseamănă? Prin ce sunt diferiţi? Ce categorii de oameni puteţi genera? **Fiţi** atenţi **la** mâini, **nasuri. Imaginaţi-vă** că un grup are **formă,** textură;, observaţi nuanţele culorilor pe piele. Mediul dumneavoastră este o sursă extrem de bogată în stimulare dacă veţi. începe să-l exploraţi. **De bază pentru creativitate** este **observarea şi conştientizarea a** ceea **ce** deja există înjur.

® Puteţi **tăia o plăcintă în opt, folosind doar trei tăieturi? Dacă da, câte modalităţi puteţi** folosi? [18]

- Pliviţi spre un loc **din** cameră diferit de cel **în** care vă aflaţi. Imaginaţi-vă ce aţi **putea** vedea ele acolo şi mergeţi **în** acel. loc apoi. **Observaţi** ce a apărut **din** ceea ce **aţi aşteptat ...şi ce** este diferit.

- **In** loc de 2+2=4, **întrebaţi-vă** în câte feluri aţi putea aduna numerele ca rezultatul adunării

18 Imaginaţi-vă că cineva **vă dă 1,** 000, 000 paie de plastic. Ce puteţi face **cu** ele?

să fie 4?

- **Columb a** ajuns în lumea nouă **în** 1492. **Câte** semnificaţii diferite ale descoperirii sale **puteţi** genera?

INTERPRETAREA: DEFINIŢIE

Scopul acestei descrieri, este triplu: 1) să se examineze conceptul de **interpretare discutându-se** cum teorii **psihologice şi** cadre **de referinţă diferite** pot **conduce la mai multe** redenumi.fi **ale aceleaşi situaţii. 2)** să **examinăm profunzimea** interpretării şi 3) **să comparăm interpretarea cu** deprinderile de asistare şi celelalte deprinderi de influenţare,

1. ***Reformularea*** *şi conceptul de cadru de referinţă*

Interpretările variază **în** funcţie de punctele de vedere, teoria şi cadrul de referinţă împărtăşite de persoană. Profunzimea interpretării depinde de **constructele** teoretice pe **care** persoana le **deţine. Cadrul de referinţă freudian poate să ceară** căutarea **implicaţiilor stadiului oral,** anal **şi** felie în viaţa **clientului** şi pot rezulta discuţii despre dependenţă, putere şi sexualitate. In acest **caz, cadrul larg de referinţă** este **psihanaliza iar punctele specifice sunt oralitatea şi dependenţa, comportamentul anal** şi **puterea, falicul** şi **sexualitatea.**

Cadrul de referinţă - concepţia despre lume - teoria *psihologică* ***pe care o îmbrăţişăm*** *oferă* ***etichetele şi*** *conceptele prin prisma cărora vom prelucra informaţia cu care intrăm în contact.*

Imaginaţi-vă o persoană **care lucrează foarte mult** Intr-o **uzină sau** la. **birou,** deseori **stă peste program şi** rareori **îşi ia concediu. Numeroase teorii psihologice** pot **eticheta** această **persoană diferit** şi **pot recomanda tratamente diferite. Opriţi-vă doar un moment. Când auziţi despre o astfel** de persoană, ce credeţi despre ea şi cum **aţi** .numi **acest** tip de comportament? [19]

---

19 Teoria psihanalitică poate găsi acest program ca reprezentând **o** nevoie de putere şi control, probabil **toate** acestea fiind generate de dificultăţile din copilărie, pe care le-a avut cu părinţii. Se **poate sugera un tratament de** lungă **durată.**

2. Teoria cognitiv - **comportamentală** poate vedea persoana respectivă ca fiind stresată şi să recomande exerciţii **de relaxare sau alte metode de management al stresului.**

3. Consilierul companiei poate considera această persoană ca fiind un angajat ideal, gata de promovare.

4. Un şomer poate numi această persoană "norocosul ce are o **siujbă".**

Teoria şi experienţele noastre personale ne ajută să interpretăm şi să **conferim** o semnificaţie evenimentelor cu care ne confruntăm. Faptele angajatului mereu ocupat rămân aceleaşi, dar **modul** în care **interpretăm** realitatea **poate** să se schimbe **şi** el constituie un **lucru** foarte important. Comparaţi **semnificaţia** dumneavoastră proprie asupra situaţiei angajatului de mai sus cu **cele** patra abordări prezentate aici.

Fiecare dintre **semnificaţiile** de mai sus vin din surse externe'. Ca şi consilieri, "sarcina noastră este **să ajutăm clientul, să** interpreteze **şi** să **dea sens lumii care-1 înconjoară.**

Esenţa acestei discuţii preliminare asupra interpretării / **reformulării** este că modul în care noi denumim sau **interpretăm experienţele** «de viaţă este foarte important. Cadrele şi ochelarii prin **care vedem evenimentele sau comportamentele sunt pe atât** de **însemnate pe cât este** faptul că vedem sau auzim. **Urmărind să-i** ajutăm pe ceilalţi, prima dată trebuie să ne curăţăm' ochelarii, săi păstrăm în minte teoria pe care o îmbrăţişării - şi după ce am ascultat să împărtăşim **clientului** un nou punct de vedere asupra situaţiei sale.

Interpretarea şi **reformuîarea sunt definite aici ca noi puncte** de vedere, ca noi modalităţi de a privi **lucrurile,** ca un nou set de concepte prin prisma cărora putem percepe realitatea - fiecare dintre acestea pot **ajuta clientul să** se **simtă** mai bine şi să devină capabil de a trece la acţiune.

*2. Interpretarea ca **reformulare** a poveştii*

La începutul acestei cărţi am discutat despre importanţa încurajării clientului în a-şi spune povestea. Şi pentru a realiza acest **scop trebuie** să ascultăm **relatările sale şi** să **le sumarizăm, clientul ştiind astfel că este** auzit. în **unele situaţii,** acest **comportament poate fi suficient**
pentru a determina clientul sâ **reformuleze** problema cu care se confruntă şi să **o** privească **dintr-o** nouă perspectivă.

Dar în altele, ascultarea trebuie să fie susţinută **de mai** multă **acţiune din partea** noastră **pentru a reuşi** să **schimbăm semnificaţia** pe **care** clientul **o** dă **dificultăţilor sale.** Am **putea** repovesti întâmplările din perspectiva noastră proprie. Puterii folosi destăinuirea sau **feedbackul,** putem face trimiteri la orientarea pe care o **îmbrăţişăm,** aceasta **oferindu-ne** un alt cadru de raportare.

Ai **treilea lucru necesar însă, este discuţia despre semnificaţia dată întâmplării, punând întrebări,** clientul poate genera noi modalităţi de gândire asupra situaţiei respective, **fapt** ce duce la noi soluţii.

De exemplu, să **presupunem** că aţi auzit o relatare a unui client despre cât de grea este viaţa. Aţi ascultat o listă lungă de necazuri şi probleme. Aceste probleme pot explica de ce clientul este supărat sau poate chiar depresiv. Veţi descoperi probabil că repetând acest **tip** de poveste **negativă, prin sumarizare, îl puteţi încuraja** să **gândească şi să acţioneze negativ în continuare. Este necesar însă altceva, mai mult decât ascultarea!**

Deprinderea activă de a reformula sau interpreta o poveste negativă apare **într-o varietate de feluri. Cele prezentate** mai **jos sunt doar câteva:**

Reformuîarea pozitivă. **Găsiţi ceva** pozitiv **în relatarea** clientului pe **care să vă axaţi.**

Auzind povestea ta, am observat insistenţa şi dorinţa ta de a continua în ciuda tuturor obstacolelor. Hai să vorbim un pic despre această stăruinţă a ta. Cum ai numi acea persoană care **continuă** şi persistă în acţiune?

Acest lucru deschide o discuţie între dumneavoastră şi client în jurul unui concept nou ce ar putea reflecta semnificaţia poveştii. Alte moduri de a dezvolta o reformulare pozitivă sunt:

Care sunt excepţiile problemei? **Când** această problemă nu apare? în care din întâmplări ai fost lăudat sau ai avut **satisfacţii?** Poţi identifica o persoană pozitivă care te poate susţine? Ce ai făcut corect? Cum pod merge mai departe de aici?

In unele momente, puteţi oferi un cadru sau o interpretare pozitivă chiar dumneavoastră înşivă.

Utilizarea focalizării pentru a genera gândirea din rnai multe perspective. în acest caz, ariile de focalizare pot fi utilizate, pentru a ajuta clientul să vadă problema şî din punctul altuia de vedere. **Luându-se** în considerare mai multe puncte de referinţă, clientul poate să găsească unul sau mai multe dintre ele ca fiind mult mai utile decât propria sa perspectivă.

Focalizarea pe client. Convinge ţi-vă că propoziţiile **clientului** sunt de tipul "eu".

Ai vorbit despre problemă ca şi cum ea s-ar întâmpla altcuiva. Acum spune-mi povestea din nou, dar de data aceasta, formulează propoziţiile la persoana I, propoziţii de tipul "eu..", focalizează-te asupra modului în care tu personal vezi şi relatezi povestea.

Focalizarea pe consilier. Folosiţi propriul cadru de referinţă pentru a **inteipreta** sau **reformula** problema. Acest lucru poate fi făcut direct sau indirect. Observaţi că aceasta poate căpătă **aspectul unei destăinuiri.**

Ascultând povestea ta, îmi amintesc una. dintre experienţele mele asemănătoare. Am să ţi-o spun pe scurt şi apoi vom discuta ce putem şi ce nu ....- .... putem-folos-i- în-eazul . tatu...... ....
.......- - ....-.................................. - ....- .... -....

Focalizarea pe alte persoane. Clientul este încurajat să povestească întâmplările aşa cum. crede că altcineva le-ar fi perceput.

Cum ar spune povestea aceasta mama (soţul, partenerul, prietena) **ta?** Ce ar **surprinde** ei din toate cele întâmplate? **Apoi ne vom întoarce Ia varianta ta şi o să analizăm în** ce măsură **cele două** seamănă **sau sunt diferite.**

Focalizarea pe problemă. în timp ce focalizarea pe client îi ajută să perceapă acea experienţă din interiorul său, focalizarea pe problemă poate uneori ajuta clientul să privească problema din exteriorul ei.

Hai să ne focalizăm exclusiv pe problemă. Curii ai numi problema? Hai să-i dăm un nume specific şi să vorbim despre ea din acest punct de vedere.
Ce **influenţă** are problema asupra **ta?** Asupra altor persoane? Aduce beneficii ţie sau altcuiva? Ce putem face să **o** stăpânim?

Focalizarea pe familie. Acesta este un mod specific de a *exterioriza* problema. Cu timpul, problemele vor fi clarificate dacă veţi trece dincolo de "focalizarea pe eu" şi ***internalizare.*** Deseori, clientul este ajutat de faptul că poate vedea cum problema a fost sau este generată în contextul familiei.

' ' ' Stilul nostru de viaţă şi '.modul **nostru** de a fi este învăţat în familie. **Spune-mi** despre

familia ta şi curn crezi că ei văd această poveste? Cum se confruntă ei cu ea? Cum modul în care îi faci faţă este **relaţional** de stilul şi comportamentele învăţate în familie?

Focalizarea pe context / cultură / mediu. **Un alt mod de externalizare este focalizarea pe stilul cultural, etnic, religios, de gender pe** care îl **are clientul. Deseori,** clientul **se blamează şi** îşi **asumă responsabilitatea prea mult pentru probleme,** mai **mult decât** este real.

Hai să ne gândim la problemele taie **într-un** mod diferit pentru un moment. **Având un mediu** spiritual, **etnic, cultural şi sexual, toate acestea se leagă cu ceea ce te preocupă acum? Hai să analizăm problema ta** din **punct de vedere cultural. Cum se leagă** de **problemă faptul** că **eşti (baptist/evreu;** bărbat/femeie; **european/american)?**

INTERPRETAREA / REFGRMXJLAREA (STRATEGIA #8)

Obiectivul principal al **interpretării este** de **a reformula povestea clientului** dinîr-o **nouă** perspectivă. **Scopul dumneavoastră** şi **ai clientului dumneavoastră** este de **a** produce **o schimbare a stilului** de **gândire -** şi acţiune al clientului.

Vom discuta în continuare două modalităţi de reformulare şi **interpretare -** direcţională **spre** client şi facilitată de consilier.

Reformularea *direcţionată spre client.*

Sarcina dumneavoastră **este de a determina clientul să se gândească altfel, mai creativ la situaţia respectivă, dar reformularea vine de la client nu de la dumneavoastră.**

Pasul 1. Utilizaţi secvenţa fundamentală de ascultare pentru a auzi povestea clientului. Sumanizaţi şi **repetaţi ceea ce aţi înţeles, pentru a confirma clientului** că este **ascultat.**
Pasul **2. Iniţiaţi** o conversaţie cu clientul **sugerându-i** că poate fi de **mare** utilitate să privim problema **dintr-o** perspectivă nouă. De exemplu, **"Am** auzit povestea **ta.** Hai să vedem cum am putea-o aborda într-un fel nou."

Pasul 3. Puneţi întrebări şi **îndrumaţi** folosind una sau mai multe dintre metodele ce urmează:

Numirea, Conturaţi problema folosind deprinderile de ascultare şi apoi întrebaţi: "Cum ai numi sau **ai** vorbi despre aceste lucruri **altfel, într-o** nouă modalitate? **Ideea** numirii unei probleme cu **un** singur concept sau o frază scurtă este uneori cheia unei **noi-** viziuni asupra situaţiei.

Reformuîarea ***pozitivă.*** **Punând întrebări** despre **competenţele clientului,** îl **ajutaţi pe acesta să descopere** excepţiile **de ia problemă sau lucrurile specifice pe care** el **le poate** face bine.

"Care sunt lucrurile **pozitive** din această situaţie **şi ce anume** scoate **la** iveală **o** parte din competenţele taie?"

Reformuîarea focalizată, Aceasta este un pic mai directivă, în sensul că oferă o structură mai clară, rugând clientul să privească problema din perspectiva sa, a consilierului, a altor persoane, a problemei, familiei sau contextului, mediului cultural. "Spune-mi cum prietenul tău sau membrii familiei **tale** ar vorbi despre această **situaţie?"** "Cum **crezi** că **aş descrie eu ceea ce tu** povesteşti **acum?" " Cât** de **diferit ar** arăta această situaţie dacă am privi-o din perspectivă culturală sau. spirituală?"

Astfel **de** conversaţii **cu clientul sunt importante. Ca şi consilier lucrăm cu clientul spre a-i** ajuta să găsească o nouă direcţie.

Reformuîarea facilitată *de consilier.*
Scopul este acelaşi, dar de data aceasta consilierul este mai activ în împărtăşirea propriilor idei şi percepţii asupra **situaţiei.** Mai jos sunt expuse câteva acţiuni specifice pe care le puteţi face pentru a facilita **reformuîarea.** Observaţi că primii doi paşi sunt identici cu cei de la reformuîarea centrată pe client.

Pasul î. Utilizaţi secvenţa fundamentală de ascultare pentru a auzi povestea **clientului. Sumarizaţi** şi repetaţi ceea ce aţi înţeles, pentru a **confirma** clientului câ este ascultat.

Pasul 2. Iniţiaţi o conversaţie cu clientul sugerându-i că poate fi de mare utilitate să privim problema dintr-o perspectivă nouă. De exemplu, "Am auzit povestea ta. Hai să vedem cum am putea-o aborda într-un fel nou." Observaţi că anumite orientări teoretice preferă o anumită **distanţă** între client şi consilier şi nu vor susţine ideea unei conversaţii co-generative. Indiferent de orientare, în cazul referaiuiării **facilitată de consilier, vă veţi asuma o** mai mare **responsabilitate pentru noua etichetă** şi noul cadru de referinţă al problemei.

Pasul 3. Utilizaţi **una** dintre metodele de mai jos pentru a împărtăşi noua perspectivă asupra situaţiei sau problemei.

Numirea. Oferirea **unui** nou nume **pentru** problemă, exprimat **printr-un cuvânt** sau frază scurtă poate fi una dintre **reformulările** cele mai solide. De exemplu, putem ajuta **multe** femei **să** privească Intr-un mod diferit problema pe care **o** au, numind depresia "răspuns logic la discriminarea sexuală din societate".

Reformularea pozitivă. De multe **ori,** clienţii vor avea dificultăţi în. a găsi calităţi pe care ei **le** deţin. Veţi fi nevoiţi **să** evidenţiaţi de multe ori aceste competenţe ale lor. Uneori, clientul poate fi în aşa măsură copleşit de problemă că piu şi simplu va accepta punctul dumneavoastră de vedere, mult mai pozitiv.

Reformuiare focalizată. **Se face** din **nou sugestia utilizării conceptului de** focalizare, **fapt** ce ajută clientul în **a** relata acea poveste pe care **nu** ax fi capabil să o povestească de altfel Numind depresia **ca sexism, o anume** disfimcţie ca fiind rezultatul unei **familii** alcoolice, hipertensiunea ca rezultat logic al rasismului sau cerinţelor familiei de **a** avea succes întotdeauna suni doar câteva exemple sau modalităţi diferite de focalizare asupra dificultăţilor clientului.

Reformularea teoretică. **Avansând în procesul consilierii, veţi dori probabil să ajutaţi** clientul să-şi **reformuleze ideile** din perspectiva mal multor orientări teoretice.

Teoria **integraţionistă** asupra familiei: "Problema dumneavoastră pare să se **relaţioneze** cu istoria dumneavoastră de familie", urmată de exemple specifice din trecut şi prezent.

Cognitiv-comportamentală: "Gândurile negative despre tine simt nişte **idei** iraţionale. Permîte-rni **să-ţi explic."**

Psihanalitic: "Visul tău pare să te trimită înapoi în copilărie".

Umanist: "Aud că vorbeşti negativ **despre tine. Dar mai aud că pe de o parte încerci** să **fii bună şi să fii** apreciată, **chiar dacă preţul personal e mare**

Verificarea este **deosebit** ele **importantă. Verificaţi cum clientul a recepţionat** fiecare **reformuiare sau interpretare. Acest** lucru păstrează **conversaţia deschisă. De exemplu, întrebaţi clientul: "Ce părere** ai despre **asta?", "Cum ţi** se **pare?, "Este interpretarea aceasta** aproape **de** ceea **ce crezi?", "îţi place acest nou mod de a vedea lucrurile?[1]'. Dacă este de** acord, **aveţi un indiciu** că **sunteţi pe drumul cel bun. Dacă răspunsul** este **negativ, aveţi certitudinea cum că trebuie** să **încercaţi o altă abordare.**

Interpretarea a fost văzută pentru prea **multă vreme o activitate mistică** în care **consilierul sau terapeutul** scormoneşte **în adâncul personalităţii clientului pentru a descoperi ceva nou, necunoscut, un fel de soluţie briliantâ. Dacă priviţi însă interpretarea** ca **pe o reformuiare în** patemuri **noi a** ideilor existente, **deprinderea îşi pierde din mister. Poate dimpotrivă** îşi recâştigă **o nouă putere - puterea de** a **numi şi** a rebeliunii **ceea ce se întâmplă în jurul nostru.** Folosiţi acest **lucru înţelept** în **conversaţiile pe** care **le aveţi cu clientul.**

VIZIONAREA **ÎNREGISTRĂRII** VIDEO SAU A DEMONSTRAŢIEI DIRECTE

Utilizaţi fişa de observaţie prezentată în continuare, fişă pe care o puteţi folosi **şi** în sesiunea de practică.

FIŞA DE **FEEDBACK PENTRU INTERPRETARE / REFORM'ULARE**

1. Curii au **fost ■ conturate** problemele **clientului folosindu-se** secvenţa fundamentală de ascultare?

2. Cum încearcă prima dată consiliera! să se angajeze în conversaţie şi **cum** îl **ajută** pe client **în a** descoperi noi modalităţi de percepere a situaţiei?

3. S-a încercat **reformularea** centrată pe client şi cât 'de eficientă a fost? Numirea? **Reformularea pozitivă? Reformularea focalizată? A** fost **folosită verificarea?**

4. S-a **folosit refonmilarea direcţională de consilier? Numirea?** Reformularea **pozitivă? Reformularea** focalizată? Reformularea **orientată teoretic? A fost folosită verificarea?**

5. Nivelul activ de **competenţă.** Generează clientul **o** nouă perspectivă asupra problemei singur sau **cu** ajutorul **consilierului?** Noul cadru de referinţă este benefic pentru dumneavoastră? Credeţi că va fi posibil clientul să acţioneze pornind de la acest nou cadru?

PRACTICAREA DEPRINDERII DE INTERPRETARE

1. Dezvoltarea **grupului** de lucru,

2. Desemnarea rolurilor şi planificarea interviului.

Client: Este de dorit să împărtăşească un conflict **interpersonal.**

Consilier: Sarcinile **dumneavoastră** sunt **următoarele:**

a) Conturarea problemei folosind secvenţa fundamentală **de** ascultare;

b) Căutarea **patemuriior** care se repetă. Ajutaţi clientul să identifice comportamentul / **ideea / etc.** care apare **de multe ori.** (Aceasta este o **formă** de **interpretare);**

e) Oferiţi una sau mai multe alternative de interpretare a situaţiei / **comportamentului / paternului** din punctul **dumneavoastră** de **referinţă.**

Observator: înregistraţi frazele interviului. Oferiţi feedfaaek folosind fişa de observaţie. Aceasta oferă claritate interviului.

3. Oferiţi feedback şi schimbaţi rolurile.

PLAN DE **GENERALIZARE**

Aceasta este o deprindere complexă şi se manifestă diferit în diverse orientări. **Acordaţi-vă** un **timp pentru** a vă gândi **Ia** ce aspecte prezentate aici **veţi** dori să le **urmaţi.** Veţi construi un plan **de** utilizare **a acestei deprinderi?**

Sugerăm de asemenea, să găsiţi un prieten care are o problemă pe care doreşte să o discute cu dumneavoastră. înainte de a începe spuneţi-i câte ceva despre rolul pe care îl are reformularea în procesul consilierii. Realizaţi **o** conversaţie pe baza noilor modalităţi de a privi situaţia. Puteţi **avea** Ia **dumneavoastră o** listă **a modalităţilor de reformulare pentru** a **vă fi mai uşor în a** le face cunoscute prietenului.

CAPITOLUL 3

INTEGRAREA DEPRINDERILOR:. GENERAREA UNUI NUMĂR INFINIT **DE RĂSPUNSURI** **INTEJOIUL IN** CINCI. PAŞI ANTRENAMENTUL ASERTIV

Prin metoda învăţării pas cu pas **aţi** reuşit să vă însuşiţi limbajul şi deprinderile de bază ale interviului, consilierii şi **psihoterapiei. în** continuare, va **trebui să** integraţi aceste deprinderi în **stilul** dumneavoastră propriu şi personal

Acest capitol **vă va** oferi mai **multe** sarcini, toate **vă** pot ajuta să dezvoltaţi un interviu integrând **deprinderile** studiate. Sugerăm ca la început să porniţi de **la** o bază **în** care credeţi **cu** desăvârşire şi **cu** care **vă simţiţi** confortabili. Apoi **vă** vom ruga să priviţi spre: cum veţi putea adăuga la **această** bază **alte** deprinderi şi strategii eu care **nu** sunteţi aşa familiari, dar care pot fi utile **într-un** anumit moment al consilieri, când **stilul** dumneavoastră propriu se dovedeşte a **nu fi** chiar aşa de eficient pentru sprijinul clientului?

Acest capitol urmăreşte să vă încurajeze să:

1. Generaţi **un** nurnăr **infinit** de **răspunsuri** pe **care** să **le aveţi pregătite pentru orice comentariu al clientului, chiar şi cele mai** provocatoare.

2. **Examinaţi modelul interviului pe cinci** paşi **ca** o **structură** eficientă, *fundamentală* pentru sesiunea de consiliere.

3. **Angajaţi într-o sesiune de antrenament asertiv.**

4. **Realizaţi un protocol al unuia** (sau **mai multor) interviuri, care să ilustreze îmbogăţirea stilului dumneavoastră natural** şi **propriu de** consiliere.

GENERAREA UNUI **NUMĂR INFINIT** DE **RĂSPUNSURI**

O modalitate excelentă **de** a **revedea şi a sumariza cele mai multe** deprinderi şi **strategii** prezentate aici **este de a lua o** afirmaţie **a unui client** şi **de a** scrie **cât mai multe răspunsuri pe** care i le-aţi putea oferi. Mai jos găsiţi două scenarii pe care orice client vi le-ar putea împărtăşi.

Puteţi de asemenea să **luaţi una dintre problemele dumneavoastră, să încercaţi să relataţi ceva** despre ea şi apoi să scrieţi **cât** mai *multe* răspunsuri pe care **vi** le-aţi putea propune. Poate **v- aţi gândit** la **un client pe care î-aţi avut în consiliere sau** la **unul** pe **care urmează să-l consiliaţi - cum ar vorbi el despre propriile necazuri?**

Alegeţi **una dintre problemele expuse mai jos sau una** creată **de dumneavoastră şi răspundeţi.**

1. **Mă îngrijorează situaţia mea** şcolară. **Am** *început* **semestru]** destui **de bine, dar apoi** copiii **mi s-au îmbolnăvit. Nu** inî-am putut **permite să angajez o** îngrijitoare, **deci** am lipsit **de** Ia şcoală şi am rămas teribil de **mult în** urmă. Ce să fac? Cred **că** profesorii **nu** sunt corecţi cu mine. mi **ţin** *seama de ce* **mi** s-a întâmplat. **Se** poartă aşa ca şi cum problemele mele ele **la** şcoală **ar** fi vina mea!

2. Nu **mai** pot (cu lacrimi **în** ochi). Colegii **mă fac** să mă simt rău datorită faptului că sunt gay. **Joe** şi Sâni mă împing pe coridoare. Unul dintre prietenii .mei cei mai buni **nu mat** doreşte să fim amici. Mama mă acceptă, dar tata **nu** vrea **să** aibă de a face cu mine. Profesoral P.E. ra-a numit

"anormalul" azi, în faţa întregii clase. Vreau să fiu "gay şi mândru de asta". M-am gândit că nu o să fie bine când **o** să mă declar, dar nu rn-am aşteptat să fie aşa **de** rău.

3. Propriul dumneavoastră scenariu:

1. Pornind de la deprinderile microtrainingului, evaluaţi primul dumneavoastră răspuns fie ca un răspuns de asistare, fie de non-asistare (schimbarea subiectului).

Răspunsul de asistare este: ____

*Răspunsul de non-asistare este:*______________________________ ____________

2. Folosiţi diferite deprinderi de asistare pentru a dezvolta răspunsuri alternative focalizate pe client.

*Întrebări închise*_______ _______ ______________________________________

întrebări deschise _ ___ _____ ______ __ _____________________________

*încurajare minimală*_____________________ ___________ , _________________

Parafrazarea __ ____ _________ ________________________ _ ______ _ __________

Reflectarea sentimentelor ___ _ _____ _________________________________

*Sumarizarea (pentru **acest răspuns** aveţi **nevoie** să **vă** imaginaţi alte date prezentate **anterior** de client)*

____ _________________________

3. Scrieţi **două propoziţii confruntative.**

a.

b.

4. Scrieţi trei posibile directive pe care ie puteţi **da:**

a.

b.

c.

5. Oferiţi feedback clientului.

6. **Ce puteţi destăinui** din **propria experienţă, fapt care** îl **poate ajuta pe client?**

7. Care **ar fi** două posibile interpretări, din două puncte de vedere? **a.**

b.

8. **Prezentaţi şase interpretări, parafrazări** şi **alte deprinderi având alte focalizări, nu numai** centrarea pe client.

Client: ________ _ ___________ ______________ ___________________________________

Consilier:

Alte persoane:

Problemă, subiect:

Familie:

Context - mediu - cultură:

9. Ce **sfat / informaţie** / instrucţie / **explicaţie aţi** putea da clientului? Folosit cu măsură, sfatul poate fi folositor **în** consiliere.

Având deprinderile microconsilierii, **cele** şase dimensiuni de focalizare şi diferitele orientări **teoretice,** reiese **foarte bine în evidenţă multitudinea răspunsurilor** care **pot fi date clientului. Eficienţa comentariilor dumneavoastră din şedinţa de consiliere nu stă** în calitatea **lor ci în răspunsul clientului la ceea ce spuneţi sau faceţi.**

Sarcina dumneavoastră este **de a** genera multe **răspunsuri, de a observa clientul şi apoi de a acţiona în funcţie de nevoile** sale. Existând **atât de multe posibilităţi de răspuns, o teorie care să vă organizeze** abordările **poate fi utilă,** dar **în** aceiaşi **timp observaţi că deprinderile** microconsilierii pot fi utilizate **intr-o varietate de orientări. Veţi descoperi că stăpânind aceste deprinderi şi structura interviului ce va fi prezentată în continuare, veţi învăţa rapid să construiţi mai** multe **alternative** ale **interviului de consiliere.**

INTERVIUL **PE CINCI** PAŞI **{STRATEGIA #9)**

Ce anume face un interviu să fie **eficient? Putem** spune **că toţi clienţii vin în consiliere pentru a-şi discuta problemele, necazurile şi de a găsi o soluţie de rezolvare** a **acestora. O** sesiune **bine organizată** seamănă **cu cadrul** unei **rezolvării de probleme:**

1. Definirea problemei
2. Generarea soluţiilor posibile
3. Decizia **de** aplicare **a** uneia dintre ele.

Aceste trei **stadii sunt** extinse **în microconsilîere în cinci stadii ale interviului. De exemplu,** în **consiliere, avem** nevoie **să începem rezolvarea problemei cu o bună relaţionare a consilierului cu clientul. Modelul celor cinci paşi subliniază importanţa fixării scopurilor de asemenea.**

Deseori veţi **urma exact ordinea** celor **cinci paşi,** clar **alteori va fi important să fiţi** flexibili, **folosind** această structură **doar** pentru **a verifica dacă** aţi atins aspectele **necesare.**
Interviul pe cinei paşi vă va ajuta să organizaţi **şedinţele** de consiliere. Stadiu! 3 fixarea scopurilor - este **un** concept nou aî celor cinci stadii. Dacă dumneavoastră şi clientul veţi stabili de comun acord

scopurile **interviului,** ambii veţi putea face din când în când trimiteri la ele, spre a fi siguri că aţi progresat **într-un fel.** (Şi dacă este necesar, scopurile pot fi uşor schimbate).

Structurarea interviului pe cinci paşi subliniază de asemenea importanţa construirii raportului şi a structurării interviului încă de ia început. Cu cei mai mulţi clienţi, mai întâi veţi asculta problemele, acordând atenţie deosebită aspectelor pozitive.

Stabilirea scopurilor, Stadiul 3 este descris ca **fiind** faza de mijloc a procesului de consiliere, dar cu unii clienţi discutarea scopurilor se poate face **la** început. **în** final, acordaţi suficientă atenţie găsirii soluţiilor şl **asiguraţi-vă** că subiecţii vor acţiona în direcţia soluţiilor stabilite.

Veţi descoperi că **puteţi folosi** această **structură pentru a planifica un interviu înainte** de **desfăşurarea sa.** *Este* folositor să vă gândiţi înainte la *cam* **vă** veţi putea relaţiom cât mai bine cu clientul. După una sau mai multe interviuri, este util să folosiţi cei cinci paşi pentru a întocmi un **plan** de intervenţie de lungă durată. Problemele clientului şi diferitele sale **scopuri** pot fi listate folosind acest cadru de organizare şi diversele intervenţii terapeutice pot fi introduse **în** discuţie **în** Stadiul 4. în final, planuri specifice de generalizare a comportamentului învăţat în cadrul şedinţelor de consiliere ar putea fi inclus în orice program de intervenţie.

Observaţiile, notiţele, înregistrările pot fi păstrate **în** acest **format** al interviului pe cinci paşi de **asemenea.** Este un **cadru simplu şi** direct, ce **poate fi folosit în** diverse orientări.

Definiţia stadiului	Funcţia şi scopul stadiuio i	Deprinderi le folosite
1. Raport şi structurare. "Bună".	Construirea relaţiei de lucru şi a unui climat confortabil Structurarea este necesară pentru a explica scopul interviului. Ea ajută sesiunea să-şi menţină sarcina şi informează clientul despre ceea ce poate şi ceea ce nu poate face consiliera!.	Comportamentul de asistare pentru a stabili contactul cu clientul şi deprinderile de observare a clientului pentru a selecta metodele cele mai ■potrivite de construire a raportului. Structurarea, deseori implică deprinderi de influenţare, dându-se instrueţîi.
2. Obţinerea de informaţii, definirea problemei şi i den 1 1 fie area as pec te i or pozitive. "Care este problema cu care te confrunţi?"	Aflăm de ce clientul a venit în consiliere şi cum vede e! problema. Definirea problemei împiedică discuţiile fără sens şi oferă interviului scop şi direcţionare. Un rol important îl are identificarea dară a competenţelor clientului.	Cele mai comune sunt deprinderile de asistare, în special secvenţa fundamentală de ascultare. Alte deprinderi pot fi de asemenea folosite dacă este necesar. Dacă problema mi este clară, poate va fi nevoie să folosiţi deprinderile de influenţare. Căutarea părţilor pozitive duce la descoperirea unor calităţi ale clientului care deseori sunt utile în rezolvarea problemelor.
3. Stabilirea rezultatelor dorite. Unde doreşte clientul să ajungă? "Ce ai dori să se întâmple?"	Aflăm despre lumea ideală a clientului. Cum i-ar place clientului să fie? Cum ar fi dacă problema ar fi rezolvată? Acest stadiu este important deoarece ajută consilierul să cunoască dorinţele clientului. Cu unii clienţi se definesc mai întâi scopurile şi apoi se realizează faza 2.	Cele mai comune sunt deprinderile de asistare, în special secvenţa fundamentală de ascultare. Âîte deprinderi pot fi de asemenea folosite dacă este necesar. Dacă scopul nu este clar, poate va fi nevoie să folosiţi deprinderile de influenţare. Cu unii clienţi, în special cei aparţinând altei culturi şi a celor mai tăcuţi, această fază deseori va preceda faza 2. Consilierea orientată pe soluţie subliniază roiul acestui stadiu.
4. Explorarea alternativelor şi confruntarea clientului cu incongruentele. "Ce vom face în legătură cu asta?"	Se lucrează ia rezolvarea problemei clientului. Poate fi implicat modelul rezolvării creative de probleme ce constă în generarea mai multor soluţii şi apoi alegerea celor mai potrivite. Această fază poate fi cea mai lungă.	Poate începe cu sumarizarea discrepanţelor majore. Depinde de problemă şi de orientarea consilierului, se aşteaptă utilizarea predominantă a deprinderilor de influenţare. Deprinderile de asistare sunt încă folosite pentru a asigura un echilibru.
5. Generalizarea şi transferul învăţării. "Vei face asta?"	Face capabilă menţinerea schimbării gândurilor, sentimentelor şi comportamentelor clientului în viaţa de zi cu zi. Mulţi clienţi vin In consiliere, dar nu fac nimic pentru a-şi schimba comportamentul, rămânând în aceeaşi situaţie în care se aflau când au venit în consiliere.	Deprinderile de influenţare cum ar fi direcţionarea şi informarea / explicarea sunt în mod particular importante. Deprinderile de asistare sunt utilizate pentru a verifica dacă clientul a înţeles importanţa acestui stadiu.

ANTRENAMENTUL ASERTIV (STRATEGIA # 10)

Antrenamentul **asertiv** este **o** strategie importantă **de** sprijin **a** clientului **în** a se exprima **mai** clar, **Asertivitatea** nu **înseamnă** agresivitate. Se urmăreşte **stilul** personal în care individul îşi asumă responsabilitatea satisfacerii propriilor nevoi, respectând drepturile celorlalţi.

Structurarea interviului în. cinci paşi poate fi folosită în organizarea unei şedinţe de antrenament aserti v.

1. *Raport şi structurare.* Stabiliţi relaţia cu **clientul** folosind **stilul** dumneavoastră propriu **de r-elaţionare. Subliniaţi** că scopul acestei şedinţe este de a analiza antrenamentul **asertiv şi importanţa lui în** sprijinirea **clientului.** Este esenţial să spuneţi clienţilor că vor fi **rugaţi** să-şi **exprime dificultăţile în cadrul unui joc de rol, nu numai să** vorbească despre ele.

2. ***Obţinerea informaţiilor, definirea problemei** şi **identificarea aspectelor pozitive.***
   Prima dată, conturaţi problema clientului, folosind secvenţa fundamentală de **ascultare.** Deşi trebuie să ascultaţi povestea, scopul şedinţei **nu** este acesta - scopul este acela de **a** examina un comportament specific şi de **a-1** schimba.

După ce **aţi** auzit **povestea, rugaţi clientul să realizeze un joc** de rol. **despre o parte sau întreaga poveste. Veţi fi nevoiţi** probabil să **aveţi** şi **dumneavoastră un** rol, poate cel ai şefului, **partenerului, soţiei, soţului, părintelui, fratelui** sau **al** altei **persoane. Topica jocului** de rol **să fie o** situaţie **foarte specifică. De** exemplu, dacă **clientul are un conflict cu un părinte, găsiţi o situaţie conflictuală specifică, care a apărut recent.** Jocul **de rol să** se facă detaliat.

Deseori, clienţii vor prefera **să** vorbească **cu dumneavoastră** la **trecut decât** ia **prezent.**
Ajutaţi clientul să atingă maximum de realitate. Ei vă pot ghida **în** a adopta **cât mai** bine stilul **persoanei** al **cărei rol** îl jucaţi.

Ca o concluzie a jocului **de rol,** Întrebaţi **clientul** cum s-a **simţit în tot** acest timp. Puteţi **genera acea experienţă emoţională care deseori lipseşte în** relatarea verbală. **întrebaţi clientul de** asemenea ce **a observat. Acordaţi atenţie aspectelor pozitive** şi **competenţelor** clientului.

3. *Stabilirea **rezultatelor dorite.*** **Revederi în detaliu jocul de rol.** Focalizaţi-vă **pe comportamente observabile şi** pe ce **anume s-a întâmplat. Mulţi consilieri** se **pot** pierde **în** analiză, mai degrabă decât să focalizeze atenţia asupra a ceea ce s-a întâmplat în mod concret.

Scopurile în antrenamentul asertiv vizează **schimbările** de **comportament.** De **exemplu, în confruntarea** cu. **un şef dificil,** ce **oferă instrucţii** confuze, evitaţi **discuţia despre de ce clientul** se retrage rapid din. **faţa** sa. **Mai** degrabă focalizaţi-vă pe lipsa contactului vizual, pe cuvintele ce cer iertare, şi pe comportamentul de retragere. Scopul în această şedinţă poate fi contactul vizual direct, comportamentul de a sta pe loc şi de **a-î** întreba pe şef, **într-un mod** asertiv, despre ce **anume** doreşte să facă în mod specific clientul nostru.

Nu treceţi Ia **un alt stadiu** până ce **nu** a fost specificat un scop comportamental foarte clar şi observabil. Căutarea aspectelor pozitive va **fi în** mod deosebit **importantă,** deoarece întăreşte încrederea **clientului** în sine,

4. *Explorarea alternativelor şi confruntarea incongruenţei*

Odată ce **acel scop comportamental** specific **a** *fost selectat,* **vă veţi angaja** *tntr-un* alt joc **de** rol. Cei mai mulţi clienţi vor avea un succes doar parţial. în această primă încercare. Este **important să discutaţi acest succes** parţial şi **să întăriţi primul nivel al schimbării. Dar** cel **mai esenţial, însă, este să continuaţi jocul de rol până când** persoana **va stăpâni pe deplin noua deprindere.**

Veţi descoperi că bazele asertivităţii constă **în contact** vizual, **limbajul trupului şi ton vocal potrivit, precum, şi în direcţionarea** şi claritatea **masajului** verbal **- deprinderi fundamentale ale comportamentului de** asistare.

Când clientul a înregistrat succes, felicitaţi-!, **şi susţineţi schimbarea comportamentului. Poate veţi dori să realizaţi un scurt rezumat al celor întâmplate** şi să **analizaţi schimbarea** produsă.

5. *Generalizarea,* **Este important să vorbiţi despre transferul comportamentului în** situaţia **reală. Uneori,** acest **lucru poate implica un joc de rol adiţional. Planificaţi un control periodic,** fie personal, **fie prin telefon pentru ca pacientul să** simtă **în continuare încurajarea şi suportul dumneavoastră.**

VIZIONAREA ÎNREGISTRĂRII VIDEO **SAU' A DEMONSTRAŢIEI DIRECTE A INTERVIULUI IN CINCI PAŞI ŞI A INTEGRĂRII DEPRINDERILOR.**

Prima înregistrare **video vizează un interviu** de **orientare** profesională. Paşii **sunt identificaţi unul câte unul. Această demonstraţie** este **comprimată, în** realitate **luând mai** mult **timp.**

A doua înregistrare video se focalizează pe **antrenamentul asertiv, utilizând acelaşi model în cinci paşi. De asemenea** şedinţele de **antrenament asertiv nu se vor desfăşura** aşa **rapid.**

Studiaţi cele **două demonstraţii** ale integrării **deprinderilor şi** ale **organizării în cinci** stadii **a interviului, păstrând** în **minte faptul** că ele **sunt doar demonstraţii. în sesiunile dumneavoastră de practică poate** veţi **avea** mai **mult timp pentru analizarea fiecărui pas, dar experienţa arată că utilizarea acestei structuri în fazele de debut, va conduce pe** termen **lung spre dezvoltarea** unui stil de intervievare de succes.

FIŞA **DE FEEDBACK** PENTRU **INTEGRAREA DEPRINDERILOR**

î. Raport:

2, Definirea problemei şi identificarea aspectelor pozitive:

3, Stabilirea rezultatelor dorite:

4. Explorarea alternativelor şi confruntarea **incongruenţei:**

5. Generalizarea şi transferai învăţării:

PRACTICAREA **INTEGRĂRII DEPRINDERILOR**

Există trei competenţe de bază, **relaţionale** cu integrarea deprinderilor:

1. Capacitatea de a conduce un intervin folosind doar deprinderile de asistare şi secvenţa fundamentală **de ascultare.** Aceasta **este competenţa** de bază, **urmărită în** programul *Deprinderilor fundamentale de asistare.* **(Dacă** nu aţi **realizat încă** acele exerciţii, va trebui să faceţi acest lucra înainte de a conduce un interviu întreg, *ce* **implică şi deprinderile** de **influenţare.)**

2. Capacitatea de a conduce un interviu, **echilibrând** diferite deprinderi de asistare şi influenţare, folosind structura celor cinci paşi.

3. Capacitatea de a determina o acţiune specifică a clientului, ca rezultat al interviului cu el. Acordaţi atenţie specială stadiului generalizării şi posibilităţii de revenire în consiliere atunci când simte nevoia verificării sau suportului. Acest lucra conferă eficienţă şedinţei dumneavoastră. Aplică clientul una dintre soluţiile generate?

Pentru sesiunea de practică:

1. Impărţiţî-vă în perechi, dacă timpul permite alcătuiţi grupuri de patru aşa încât să existe cel puţin un observator.

2. Desemnarea rolurilor:

Client: Alegeţi **un** domeniu în care sunteţi prea agresiv sau insuficient de **asertiv.** De exemplu frica de **a** vorbi **în** faţa clasei, **a** lăsa pe cineva în faţa dumneavoastră ia rând, sau **sunteţi** prea agresiv **în activitatea** dumneavoastră de vânzător. înainte de a începe spuneţi consilierului subiectul **aies.** Puteţi **de** asemenea **să** aveţi o discuţie despre **un** plan profesional.

Consilier: Conduceţi interviul urmând **modelul** celor cinci paşi. Poate veţi dori **să** realizaţi o şedinţă de antrenament asertiv, cum este cea înregistrată, sau poate **un interviu** de rezolvare de probleme. Acordaţi atenţie specială fazei, finale - generalizării sau transferului învăţării. Dezvoltaţi un contract de lucru cu clientul dumneavoastră astfel încât ea sau ei să planifice să **aplice ceva din cele discutate** în **sesiunea de consiliere. Apoi** planificaţi o şedinţei de control pentru săptămâna viitoare, pentru a discuta ceea ce s-a întâmplat.

Observator: Folosiţi fişa de observaţie pentru a oferi **feedback** despre interviu.

3. Conduceţi un interviu întreg, oferiţi feedback suficient, analizaţi şi schimbaţi rolurile.

FIŞA UNUI PLAN **DE** INTERVIEVARE, **FEDBACK** DESPRE SESIUNEA ACTUALĂ, **REDACTAREA** UNUI **RAPORT** DESPRE ŞEDINŢA DE CONSILIERE ŞI **DEZVOLTAREA** UNUI PLAN DE INTERVENŢIE DE LUNGĂ DURATĂ

1. Raport / structurare	Aspecte speciale, legate de **dezvoltarea raportului. De** ce **aveţi** nevoie în structurarea **interviului?** Aveţi în vedere o anume teorie specifică? Secvenţa deprinderilor?
2. Definirea problemei şi identificarea aspectelor pozitive	Care sunt problemele anticipate ale acestui client? **Calităţi? Cum planificaţi să definiţi problema cu** clientului?
3. Definirea rezultatelor	Ce şi-ar dori acest client? Cum veţi afla **informaţii** despre acest sine sau lume ideală?
4. Explorarea alternativelor/ **confruntarea** incongruentelor	Ce tip de soluţii alternative ar putea fi generate? Ce **teorii v-ar plăcea să** folosiţi? **Ce incongruenţe specifice** aţi observat sau aţi aştepta să vedeţi la acest client? Ce deprinderi veţi folosi? Secvenţa deprinderilor?
5. Generalizarea	**Ce plan specific de transfer aveţi?** Ce **vă** face **să simţiţi** personal că interviul a meritat **efortul?** Faceţi un contract cu clientul şi planificaţi o şedinţă de control săptămâna următoare pentru **a** verifica ce anume din contract a realizat. Acest lucru este o măsură **a** nivelului activ de competenţă.

1*VT2VOLTAREA PROTOCOLULUI ŞI ANALIZEI PROPRIULUI INTERVIU

Cei mai eficient **mod** de a generaliza şi transfera ceea ce aţi învăţat din acest capitol este să folosiţi aceste idei **şi** să le aplicaţi personal pentru dumneavoastră. Sunt **sugeraţi** următorii paşi:

1. **Conduceţi un interviu de 15-30 de minute. Găsiţi un client real care ar dori să vorbească despre o problemă** sau **grijă reală.**

2. **Dezvoltaţi un plan al şedinţei folosind modelul interviului** în **cinci paşi.**

3. **înregistraţi video sau audio interviul. Cereţi clientului dumneavoastră voluntar de a înregistra interviul.** Informaţi-1 **că înregistrarea poate fi oprită** oricând **doreşte. Cei mai** mulţi **indivizi nu** vor **avea obiecţii faţă de** înregistrare **şi** asta **se va întâmpla în special** dacă **veţi rămâne** şi **dumneavoastră** relaxaţi. **Dacă prima sesiune nu atinge toţi cei cinci paşi,** găsiţi **un alt client şi încercaţi din nou.**

4. **Realizaţi un protocol al casetei.** Pe **cât** posibil **împărţiţi protocolul în cele** cinci segmente de **bază. Clasificaţi deprinderile folosite de dumneavoastră şi observaţi care** dintre **ele au impactul** cel **mai mare asupra clientului. La sfârşitul fiecărui** stadiu, **comentaţi eficienţa dumneavoastră şi ceea ce s-a** întâmplat.

5. **Realizaţi un rezumat al interviului, folosind** acelaşi **cadru** de **organizare în cinci paşi. Acesta ar** putea **servi ca un** raport **către supervizor** sau **către o agenţie comunitară. Ca parte** a **fazei** de **generalizare,** comentaţi **săptămâna următoare cu clientul şi raportaţi** dacă sau **nu** el **a reuşit să realizeze ceva din ceea ce s-a discutat în interviu. A avut loc** generalizarea **muncii dumneavoastră?** Cel **mai bun test al consilierului este** ceea ce **face şi gândeşte clientul după ce a ieşit din** şedinţa **de** consiliere.

6. **Faceţi propriile dumneavoastră** comentarii, **analizaţi** utilizarea **în ansamblu a** deprinderilor. Aţi **folosit. mai mult deprinderile de asistare decât deprinderile de influenţare? Aţi evitat interpretarea sau aţi folosit-o** excesiv?

CAPITOLUL 9

INSTRUIREA ÎN ÂTILîTĂŢiLE CONSILIERULUI*

Acest capitol se adresează instructorilor şi studenţilor care doresc **să-i** înveţe pe alţii să folosească aceste deprinderi de comunicare eficientă. **Microconsilierea** este o sesiune de interviu diminuată în care **un** consilier începător vorbeşte cu **un** client **voluntar** despre probleme reale. Interviul se **desfăşoară într-un** cadru care oferă **feedback** maxim imediat şi **îmbogăţeşte informaţional iniţiatul Natura comprimată a situaţiei permite focalizarea pe dimensiuni** specifice **aie deprinderilor de** intervievare **şi nu** cere **iniţiatului** sä **răspundă imediat catm consilier** profesionist.

Metodele microconsilierii sunt derivate din principiile învăţării sociale. Participanţilor li se **transmit cunoştinţe despre deprinderile** pe **care** le **vor învăţa, pot vedea demonstraţia practică** a **deprinderii respective şi apoi o pot pune în aplicare ei înşişi.** Metoda **este eficientă nu numai în predarea** deprinderilor **de consiliere şi intervievare** ci **şi în învăţarea clienţilor** să **utilizeze deprinderile de comunicare eficientă.**

Deci, obiectivele acestei cărţi sunt duble: de **a forma deprinderi** specifice, **dar şi de a oferi metode prin** care ele **pot** fi **transmise şi altor persoane.**

SCOPURI

Ca şi profesor sau persoană care **predă şi formează deprinderile de comunicare, trebuie să** cunoaşteţi **bine scopurile acestei** cărţi. **Cel mai important aspect este** "se **schimbă** ceva **în comportamentul clientului ca rezultat** al **acţiunii** dumneavoastră?" **Scopurile specifice sunt sumarizate în** Capitolul 1 **şi** pe parcurs **la începutul fiecărui capitol.** Experienţa **arată că studenţii îşi însuşesc** aceste **deprinderi** cu **atât mai repede şi cu atât mai bine cu cât cunosc scopurile** fiecărei **sesiuni. Utilizarea** *intenţionată,* **voluntară a microdeprinderilor se manifestă atunci când** cineva se gândeşte **înainte la un fapt care** doreşte **să** se **întâmple** şi **acel lucru se întâmplă într-adevăr.**

Conceptul de **nivel activ de competenţă este nou în microconsiliere. înainte,** obiectivul fundamental al seminariilor **de microconsiliere** era **doar nivelul de** bază al **competenţei sau**
simpla demonstrare a deprinderii. Nivelul activ al competenţei implică însă abilitatea de a determina un lucru sâ se întâmple.

Nicăieri nu este **mai** important conceptul de nivel activ de competenţă decât **în** cele cinci stadii ale interviului. Conceptul ds nivel activ de competenţă cuplat cu faza de generalizare şi **transfer** a **învăţării ajută** atât **consilierul începător cât şi consilierul cu** experienţă **să** se **gândească efectiv la comportamentele lor din** cadrul **interviului şi ia impactul imediat pe care**
îl au acestea.

Acest capitol repetă informaţia introductivă a *Deprinderilor fundamentale de asistare,* **metoda de instrucţie** este **similară.** Ce **este** nou, **este** conceptul **de** nivel **activ de competenţă.** Anumite părţi ale acestui **capitol** sunt **luate din cartea profesorului Alieri E.** Ivey: *Microcounseling: Innovations in Intervieyving Traming.* **Permisiunea de a parafraza anumite fragmente** a fost **garantată de editorul Charles C.** Thomas, **301** East Lawrence Avenue, **Springfield,** Illinois **62717.**

ASPECTE INTRODUCTIVE ALE SEMINARIILOR

Ce populaţii vizează aceste unităţi de deprinderi? **Am încercat** să scriem aceste materiale **şi** să înregistrăm video **mini-prelegeri** şi modele ale unor sesiuni de training ce pot fi **folosite** cu o varietate de indivizi. Structura acestei cărţi este desemnată pentru studenţi. Consilieri începători, profesori, părinţi, psihiatri, asistente, avocaţi, elevi de liceu reprezintă doar câteva eşantioane din varietatea populaţiilor cu care

aceste idei au înregistrat succes.

Conceptele sunt **accesibile unei populaţii** diverse **de** iniţiaţi şi grupuri **culturale; trebuie să** recunoaştem că exemplele şi **modelele** video tind să reprezinte în **primul** rând conceptele şi **valorile** clasei **de** mijloc. **Aceste materiale au fost** folosite **cu succes** în **pregătirea multor** doritori. Dincolo de această **structură** şi aceste **informaţii,** profesorul poate să adapteze întregul material sau să vină cu exemple specifice, **mult** mai relevante pentru grupul pe care îl are în pregătire.

Aceleaşi materiale **pot** fi folosite cu grupuri rnai avansate, de exemplu studenţi la psihologie, la medicină, consilieri educaţionali. Vor fi. necesare cu siguranţă schimbări **în** vocabularul utilizat şi adaptări ale **exerciţiilor,** de către lider. Ceea ce devine important în activitatea cu aceste **grupuri** este *rolul de profesor* al **profesionistului.** Studenţii **avansaţi** par să beneficieze mai mult de aceste **seminarii** atunci când au în vedere modul în care aceste metode ar putea fi utilizate de către **ei** pentru a-i învăţa pe **alţii** deprinderile studiate. Un consilier profesionist va fi **deseori solicitat, în** multe **grupuri** să desfăşoare **seminarii şi să prezinte informaţii despre interacţiunea** umană. Conceptul de nivel activ de **competenţă va** fi. nou pentru multe persoane, cu experienţă chiar, dar el va constitui o provocare în plus a seminarii lor.

Cât de mare poate fi grupul cu care putem folosi aceste materiale? Aceste seminarii au fost planificate **pentru o** grupă de aproximativ 20 de persoane. Materialele au fost folosite şi pentru grupuri **mai** mari, aproximativ de 200 de persoane, dar cu adaptările potrivite.

Un seminar poate fi condus de un lider şi de un aparat video. Specificitatea exerciţiilor şi **feedbackul** perechii dă fiecărui participant şansa unei experienţe deosebite. Ideal este un lider Ia 10-12 indivizi. Este posibil ca un profesor lider să pregătească un lider asistent din populaţia ce va urma să fie pregătită.

Indiferent dacă vor fi sau nu folosite înregistrări audio sau video, este dezirabii ca toţi participanţii să practice deprinderile imediat după şedinţele **de** pregătire. Am observat că supervizarea în perechi este foarte eficientă pentru **un** program formal de pregătire în **microconsiliere.**

Care *este formatul de bază al programului de pregătire în microconsiliere?*

INFLUENŢARE Fiecare seminar este structurat în următorii paşi:

1. *Faza de încălzire/ orientarea* — Paginile introductive **ale** capitolului pot fi citite. Un exerciţiu **elementar** poate **fi** folosit pentru a pregăti indivizii pentru seminar sau **training.**

2. *Faza de studiu* — Fiecare . capitol cuprinde o scurtă discuţie asupra deprinderii Sugerăm ca **participanţii** să recitească aceste fragmente rapid şi in tăcere înainte de a vedea caseta video sau înaintea demonstrării directe.

3. *Vizionarea casetei video sau demonstrare directă* — Fiecare **deprindere** este demonstrată **astfel încât** participanţii să poată vedea deprinderea în. acţiune. Dacă **nu aveţi** posibilitatea **de utilizare a aparatului video** se **sugerează ca** profesorul **să realizeze o** demonstraţie directă **a** deprinderii **respective.** Poate veţi dori să înregistraţi acest lucru.

4. *Practica* — Sugestii specifice de practicare a fiecărei deprinderi sunt induse **în** fiecare capitol. Parcurgeţi atent cu studenţii aceste instrucţiuni practice, în primele sesiuni aîe pregătirii. Apoi, când au dobândit experienţă le vor **pune** în practică **în** grupuri. **Observaţi** fişele de **feedback** aîe fiecărui capitol.

5. *Generalizarea* — Unele seminalii **nu** mai realizează această parte din **microtraining** ce ajută **la** asigurarea învăţării şi reţinerii comportamentului. Observaţi **recomandările** privind generalizarea tăcute în Capitolul 2 şi cu fiecare deprindere dezvoltaţi paşi specifici pentru a **determina grupul** dumneavoastră să aplice ceie învăţate în **cadrul seminariilor** în viaţa de zi cu **zi.** Puteţi cere înregistrări **audio sau protocoale pentru** flecare deprindere, **ca dovadă** a practicării deprinderii respective. Se recomandă temele de casă.

Capitolul 8 - *Integrarea deprinderilor* **urmează intr-un fel un** patern mai complex şi va fi revăzut **în** detaliu mai târziu.

Este necesar să urmăm precis ordinea şi procedurile acestor seminarul? Credem că fiecare **lider trebuie să adapteze exerciţiile sugerate** astfel **încât să** se potrivească **cu** cursanţii **unici în** personalitate şi cu situaţiile respective, unice şi ele. Cei ce au experienţă **în** planificarea şi organizarea **unor astfel de seminarii, vor dori poate să schimbe imediat exerciţiile şi ordinea** activităţilor. Cei ce sunt la începutul practicării unor astfel de seminarii vor vrea să urmeze destul **de precis acest ghid primele câteva ore,** apoi mai **târziu vor trece la adaptări personale. Din experienţă** ştim **că tipul** sau **formatul** general prezentat **aici** are, **de obicei,** destul succes. Ei oferă o balanţă echilibrată **a inputului** cognitiv cu practica şi oferă timp individului de **a** discuta **şi** aplica diverse aspecte. Cu toate acestea, **fiecare** lider trebuie să fie pregătit să adapteze materialele în **funcţie** de progresele seminarului. Nu există metodă corectă. Odată cu experienţa, exerciţiile vor fi în aşa fel aranjate, încât să satisfacă nevoile care apar.

Uneori, chiar la începutul sau poate **!a** jumătatea seminarului veţi descoperi că grupul poate avea altceva în program, mult mai urgent decât învăţarea unei deprinderi specifice. în funcţie de flexibilitatea profesorului există **trei** opţiuni: poate să renunţe **la** obiectivul său **în** favoarea celui al grupului, mult mai urgent; poate să considere că nimic altceva nu este mai important decât învăţarea deprinderii specifice în **momentul** respectiv, toate celelalte aspecte putând fi amânate pentru **altă** dată. Sugerăm însă cadrul de mijloc dintre aceste extreme. Dacă grupul **are de exemplu, probleme de relaţionare între membrii săi, aceste lucruri pot constitui subiect pentru discuţiile seminarului** respectiv. Veţi **observa** câ **atunci când profesorul este implicat personal** în **problemă îi** va fi **destul de greu** să asculte cu atenţie, aşa cum deprinderile o cer. Dar dacă **participanţii** îşi vor pune în practică abilităţile învăţate, se poate atinge în acele momente faza de generalizare şi transfer **a** învăţării.

Câtuşi **de puţin, fiecare lider va trebui** să-şi **adapteze materialele** pe **parcursul seminariiior. Nu** există **un** singur mod de predare corect. Odată cu experienţa, veţi reuşi să surprindeţi nevoile grupului **şi** să adaptaţi exerciţiile **în** funcţie de acestea.

*Cât **timp** necesită parcurgerea materialului din această carie? Cu* un program strâns este posibil să parcurgeţi cele şase **seminarii** în şase **şedinţe** a 2-3 ore. Este preferabil însă mai mult timp. Un cadru scurt este eficient când aî studenţi capabili, harnici, care doresc să înveţe maximum de informaţie **în timp** scurt Problema cu această abordare intensivă este că timpul sesiunii de practică este minimalizat şi negocierea serioasă a contractelor realizez - folosesc - **învăţ devine aproape imposibilă.**

Deci 30 **de** ore este timpul potrivit pentru parcurgerea informaţiei oferite **în** această carte şi pentru stăpânirea reală **a** deprinderilor. Studentul **va** aplica deprinderile în. afara **seminariiior,** având astfel o practică substanţială.

Original, **am specificat un timp pentru fiecare exerciţiu. Am** găsii apoi **odată cu experienţa că** aceste exerciţii pot lua de la 10 **minute cu** un grup la două ore cu un **altul.** Deci liderul trebuie să selecteze exerciţiile şi să le adapteze **la** nevoile şi interesele fiecărui grup.

Aspecte etice. Liderul trebuie să-şi amintească faptul că **lucrăm** *cu* indivizi şi ar trebui să ţinem **seama** de standardele etice ale consilierii. Textul **microconsilierii** oferă o discuţie a problemelor etice în **microconsiltere.** Probabil cel mai important lucru este ca cel ce pregăteşte să fie gata să ofere suport şi control programat **fiecărui individ** ce **are** nevoie sau doreşte în continuare asistenţă.

în acest punct, pare să fie potrivit să ne reîntoarcem la sugestii specifice de **a** preda fiecare capitol al acestei cărţi.

SUGESTII DE PREDARE PENTRU **CAPITOLUL 1**

Fiind prima sesiune de **training,** se sugerează planificarea unei perioade de *timp* necesară cunoaşterii reciproce şi prezentării generale a programului de pregătire.

1. Familiarizarea cu programul. **Organizaţi grupul** în perechi şi rugaţi participanţii să se prezinte unui **celuilalt.** Acordaţi acel **timp** necesar familiarizării participanţilor unul cu celălalt. Poate veţi dori să folosiţi o anume activitate sau un anumit joc de cunoaştere reciprocă,

2. ***Expectanţele*** *grupului.* **Alcătuiţi** apoi grupuri de patra. Astfel, membrii a două perechi vor reuşi să se familiarizeze mai repede unul cu celălalt. Rugaţi participanţii să scrie pe o foaie de hârtie expectanţele pe care **le** au **faţă** de **seminariile** sau **seminarul** care vor sau va **urma.**

3. *Ce .veţi spune?* Se poate trece apoi la exerciţiile **primului** capitol, rugând cursanţii să scrie acel răspuns pe care i l-ar da clientului descris. 'Rugaţi membrii grupurilor de patra să-şi împărtăşească răspunsurile. Pentru prezentarea clientului, puteţi folosi o înregistrare **video** sau **puteţi realiza un joc** de **rol, de asemenea.** Esenţial **este ca fiecare**
să scrie exact ce ar răspunde clientului respectiv şi să observe cât de diferite.sunt răspunsurile.

4. *Formatul seminarului.* Prezentaţi ierarhia **microdeprinderilor** ce vor fi studiate pe parcursul programului. Poate veţi dori să evaluaţi diferitele niveluri de experienţă ale participanţilor, pentru a vedea care dintre ei au nevoie de nivelul de bază şi care dintre ei au nevoie doar de .nivelul activ. Acordaţi atenţie specială conceptul ui de nivel activ de competenţă.

5. ***Aspecte etice şi*** *de* ***confidenţialitate,*** in **grupuri mici, studenţii** îşi **pot expune propriile expectanţe privind** împărtăşirea **şi problema confidenţialităţii. Discutaţi în grup**
aspectele de etică. Fiecare are dreptul să **nu** împărtăşească celorlalţi ceea ce nu vrea şi fiecare poate să înceteze a **mai** vorbi despre sine atunci când doreşte. Realizaţi apoi o discuţie mai amplă şi faceţi trimiteri.

6. *Lee furarea* ***efectului miriapodului.*** **Se trece în revistă efectul miriapodului. întrebaţi studenţii** ce au simţit **muncind doar asupra unei singure deprinderi. Subliniaţi** integrarea **deprinderilor şi din nou conceptul de competenţă activă.**

7. ***Diferenţe culturale.*** Punctaţi **diferenţele culturale ale comportamentului de asistare. De exemplu, contactul vizual diferă** de **la grup la grup. Culegeţi informaţii** despre **diferenţele culturale** *din* **grupul cu** care **lucraţi.** Poate **unii** dintre ei vor fi de etnii diferite, discutaţi asemănările şi diferenţele dintre cele două **grupuri etnice.**

8. ***Sumarizaţi cu*** *propriile* ***cuvinte scopurile*** *şi metodele programului* ***microconsilierii.***

9. *Sarcina de înregistrare.* Se recomandă să cereţi studenţilor să-şi înregistreze audio o **sesiune** de **interviu, pentru a observa stilul** lor **personal de intervievare înainte** de **începerea programului de** pregătire.

SUGESTII DE PREDARE A CAPITOLELOR 2 -8

Modelul **de mai** jos a **fost** testat In diferite situaţii, **atât** clinice cât şi de cercetare. Dar puteţi **schimba** conceptele, astfel **încât** să se potrivească cu nevoile dumneavoastră şi ale grupului cu
care **lucraţi.** Vom prezenta modelul **în** detaliu şi **îl** puteţi folosi pe măsură ce înaintaţi **în** program.

1. *Faza de încălzire / orientare.* Prezentaţi obiectivele capitolului. Explicaţi ce înseamnă competenţă activă. Fiecare capitol va începe cu exerciţii elementare de personalizare a deprinderii. **De** exemplu, Capitolul 2 cere participanţilor să identifice caracteristicile

consilierului. împărţiţi grupul în triade sau grupuri de patra persoane şi discutaţi răspunsurile.

2. *Faza* ***de studiu.*** Citiţi **strategiile microconsilierii. Este absurd să se realizeze un studiu în** tăcere, **mai** ales **la** seminar. Se poate însă să aveţi şi studenţi care învaţă mai bine **în acest** fel. **Daţi şansa fiecărui participant să realizeze** această fază **aşa cum doreşte. Este** necesară însă pentru a avea o bază de cunoştinţe care va asigura o mai bună înţelegere **a** înregistrărilor video sau a demonstraţiei directe.

3. *Vizionarea modelului video sau a demonstraţiei în direct.* Dacă *nu* aveţi video, realizaţi un joc de roi sau prezentaţi o şedinţă înregistrată audio, care să demonstreze deprinderea respectivă. Participanţii trebuie să noteze ceea ce au văzut. Se discută apoi aceste observaţii cu **tot** grupul, dar **nu** excesiv **în** detaliu. Seminarul se va axa în special pe practicarea deprinderii.

4. ***Practicarea deprinderii.*** **împărţiţi studenţii în grupuri de doi, trei** sau **patru. Grupurile de patru par să fie** cel **mai fructuoase. Urmaţi** paşii **de mai jos cu atenţie, cel puţin până** când **participanţii se vor** obişnui **cu de.**

   a) **Citiţi instrucţiunile practicii** împreună **cu** ei. **Faceţi un pas o dată. Fiţi sigur că toţi membrii sunt în grup înainte de a împărţi rolurile. Alegeţi cu atenţie subiectele,** ele sunt **importante. Revizuiţi constant. Modelul este bun, dar prima dată, participanţii pot fi confuzi.**

   b) **Alocaţi 3-7 minute practicării deprinderii.**

   c) Alocaţi aproximativ o **perioadă, dublă pentru** feedback.

   d) **Verificaţi cu atenţie timpul şi schimbaţi** rolurile.

   e) Verificaţi nivele de competenţă, cel **al** identificării, cel de bază şi cel al competenţei active.

5. *Generalizarea.* Studiaţi cu atenţie materialul generalizării de la Capitolul 2. Fiecare şedinţă va **funcţiona perfect, dacă ea va fi urmată de teme de casă, înregistrarea unor** protocoale sau diferite exerciţii care vor împiedica uitarea deprinderii respective. Să cerem participanţilor să înveţe pe cineva deprinderea respectivă, poate fi o tehnică excelentă.

Mai jos, **veţi găsi** câteva aspecte **cheie pentru fiecare capitol, pe care merită** să le luaţi în considerare.

Capitolul *2 Secvenţa fundamentală de ascultare,* Fiţi sigur că atât povestea cât şi punctele pozitive au fost scoase Ia suprafaţă. Au reuşit studenţii să contureze fapteîe, sentimentele şi organizarea problemei? Vor realiza acest lucru pe măsură ce se va înainta în deprinderile de influenţare.

Capitolul 3 Focalizarea. Participanţii nu trebuie să se grăbească, dar va trebui să aloce suficient timp pentru a contura mai multe poveşti şi mai multe perspective.

Capitolul 4 Confruntarea. Au înţeles participanţii conceptele de incongruenţă, discrepanţă şi conflict înainte de a trece la sesiunea practică în sine?

- Confruntarea este de fapt o deprindere complexă, folosind atât deprinderile de bază că şi focalizarea. Subliniaţi expresia de bază: "Pe de o parte... dar pe de alta...". Pare să fie banal, dar este important să clarificaţi deprinderea. Mai târziu, fiecare o va folosi, In felul său unic, natural..

Capitolul 5 ***Directivarea.*** Este important ca înainte de a trece la practicarea deprinderii în grup, fiecare individ să exerseze fiecare directivă. Spunem că este util să organizăm participanţii în perechi şi să se discute despre problema amânării lucrurilor. Apoi, unul dintre membri oferă un sfat celuilalt, privind această problemă, iar dumneavoastră ca lider urmăriţi reacţiile faţă de sfatul respectiv. Uneori acestea vor fi pozitive, alteori negative. Puteţi demonstra pe urmă fiecare directivă în parte, participanţii urmând să le practice pe rând. De exemplu, faceţi demonstraţia instrucţiei paradoxice "Continuă să amâni..." şi apoi participanţii pot să încerce şi ei trasarea respectivei iiistrucţii. Demonstraţi pe urmă imageria, urmând apoi studenţii. Selectaţi acele directive care sunt potrivite cu nivelul de experienţă al grupului respectiv. în sesiunea de practică, subliniaţi importanţa practicării deprinderilor de ascultare înainte de a încerca deprinderile de influenţare. Sau cel puţin definiţi rapid faptele, sentimentele şi organizarea problemei clientului, înainte de a trece la directive, destăinuire, etc.

Capitolul 6 . *Feedhackui* ***şi destăinuirea.*** Observaţi că sunt planificate două deprinderi pentru această sesiune. Participanţii trebuie să urmeze cu atenţie instrucţiunile de practică.

Capitolul 7 Interpretarea */ reformularea.* Aceasta poate fi împărţită în două seminarii.

Exerciţiul de creativitate poate fi extins şi poate veţi dori să alocaţi primul seminar conceptului de cadru de referinţă.

Instrucţiunile de practică au două obiective aici: a) de a găsi noi interpretări şi denumiri pentru situaţii vechi; b) de a practica reformularea unei situaţii, folosind exemple pozitive şi negative în acelaşi cadru.

Sugestii adiţionale puteţi găsi în bibliografia sugerată în Capitolul 1, în special în ***Intenţional*** *Inirviewing and* ***Counseling.***

SUGESTII DE PREDARE A CAPITOLULUI **8**

1. *Câte răspunsuri puteţi oferi doar* ***la*** *o fraza* ***a*** *clientului?* Organizarea se face în grupuri de trei sau patru şi se trece îa exerciţiile de **formulare** a diverselor răspunsuri. Se necesită o sumarizare a exerciţiilor şi se oferă fiecărui participant şansa de a demonstra nivelul de

identificare al competenţei.

2. *Citirea în linişte a Strategiei* ***Microcomilierii*** *#9, cea* ***a interviului în*** *cinci paşi.* Subliniaţi diferenţele culturale în utilizarea interviului în cinci paşi. Mai mult, unii vor avea etapele **lor** proprii **de** rezolvare a problemelor. Cei cinci paşi reprezintă doar un model, nu o definiţie bătută în cuie. Acest cadru este însă descris ca fiind avantajos, chiar şi de către studenţi începători.

3. ***Vizionaţi caseta sau demonstraţia directă.*** Există două modele din care puteţi alege - o şedinţă de consiliere profesională şi una de antrenament asertiv. Când folosim primul exemplu, organizăm cursanţii în perechi. Prezentăm înregistrarea video a primei etape, cea a raportului şi apoi perechea va trebui să o aplice în practică. Urmează feedbackuî şi apoi se trece la prezentarea, următorului segment. Şi aşa mai departe. Acesta este exerciţiul nostru favorit şi cel mai eficient.

4. *Practicarea integrării deprinderilor.* Observaţi deprinderile de bază. Poate veţi dori să Ie cereţi să vizioneze înainte caseta video *Deprinderile* ***fundamentale*** *de asistare*, pentru a revedea cum un întreg interviu poate fi realizat folosind doar deprinderile de asistare. Observaţi de asemenea schimbarea care se produce **la** client în **urma** interviului.

5. ***Cereţi protocoale, după modelul celor folosite la seminar.*** Acestea ajută la auto înţelegere, **la** integrarea deprinderilor şi ia generalizare.

CUM SĂ PREDĂM **DEPRINDERILE** - CAPITOL 9

C -ı ia - ip o etan. fă. utilizare a deprinderilor poate 11 aceea de a pregăti alte persoane în aceste a n i i r .ţi ,p triaţi, clienţi, studenţi, prieteni etc.). Aţi aflat că puteţi face acest lucru chiar intr-un fomiat de seminar cu următoarele secvenţe:

1. împărţiţi grupul, indiferent de mărime în grupuri de patru.

2. Doi indivizi din fiecare grup vor alege o deprindere pe care ar dori s-o formeze celeilalte perechi. Ceilalţi doi membri ai grupului fac acelaşi lucru.

3. Planificarea, se alocă aproximativ 30 de minute. în acest timp, perechea planifică un seminar constând u> m d i M htc'l <v <»î ' i de studiu cuplată cu o prezentare didactică; c) cle.iV.H L v , ' ţ u > ' ' ' ' *u* ^ supervizarea practicii, folosind foile de observaţie.

4. Perechea pune în practică seminarul său.

5. Rolurile se inversează.

Această modalitate o găsirii eficientă, deoarece ea asigură consilierii începători că sunt capabili în. a-î învăţa pe alţii deprinderile de comunicare eficientă. Cursanţii sunt pregătiţi apoi în a realiza acest lucru în **afara** programului cu părinţii fraţii, prietenii, cunoştinţe voluntare.

PROTOCOLUL; COMENTARIU FINAL

Tendinţa comună în pregătirea consilierilor este de a transmite informaţii şi a se asuma că pe parcurs se va dezvolta şi competenţa în deprinderea prezentată teoretic. Nu este însă necesar acest lucru.

Cerem studenţilor să aducă înregistrări şi protocoale săptămânal. Cu acestea, ei demonstrează că pot folosi deprinderea în chestiune în beneficiul clientului. Aceste prezentări iau timp pentru a fi examinate şi discutate, dar beneficiul pregătirii creşte astfel.

Ca o concluzie a trainingului, studenţii vor prezenta un protocol în care el demonstrează că sunt capabili de a conduce un interviu şi să discute Implicaţiile teoretice ale deprinderilor folosite în acea şedinţă. Valoarea unei analize de protocol este imensă.

FIŞA DE **FEEBBACK** .PENTRU **DEPRINDERILE** DE INFLUENŢARE

Nume ________________ Deprinderea evaluată______________________________ ,
(opţional)

1. Un aspect al comportamentului pe care doresc să-l schimb în urma acestei şedinţe este ;

2. **Un** aspect **al comportamentului** pe care doresc să-l menţin şi să fie remarcat ca o competenţă este :

3, Cel *mai* folositor incident al trainingului a fost: 4.. Dacă **aş** conduce acest **training,** un lucru pe care l-aş adăuga ar fi:

5, Ca **şi** rezultat aî utilizării acestei deprinderi **am fost** capabil **să** facilitez schimbarea unui **client real sau cu** care am **realizat** un **joc de rol,** în **următoarea direcţie, demonstrând** nivelul activ de **competenţă:**

6. Folosesc paginile rezervate **pentru** eventualele comentarii şi, sau sugestii:
Uneori un exerciţiu de genul acesta poate să trezească amintiri despre experienţe negative, când **n-a** fost nimeni care să fi ascultat relatările dumneavoastră sau persoanele din jur **nu au** fost capabile să vă asculte cu interes. Dacă vi s-a întâmplat acest **lucru** notaţi pe scurt şi gâiidiţi-vă cum această experienţă ar fi. putut fi **mai** bună. Cartea de **faţă** şi teoria **mierodeprinderilor** subliniază că totdeauna avem nevoie să evidenţiem în interviurile noastre punctele pozitive şi ceea ee avem personal bun.

Este foarte util sâ împărtăşim celorlalţi aceste experienţe, ele **formând** o bază pentru un viitor consilier eficient.

SECVENŢA FUNDAMENTALĂ DE ASCULTARE (STRATEGIA #1)

De cele **mai** multe ori, clientul vine în consiliere confuz şi dezorganizat. Faptele situaţiei pot **fi prezentate neclar. Emoţiile pot fi ascunse sau** ele **pot** fi **aşa de puternice că nimic altceva nu** mai contează. *Sarcina majoră a ascultării este aceea de a ajuta clientul să-şi separe faptele şi **sentimentele** şi **să organizeze** aceste fapte **şi sentimente într-un patern semnificativ.***

Haideţi să **ne imaginăm o** clientă ce **vine** în **terapie vorbind** despre **problemele de alcoolism ale soţului.** Sarcina **dumneavoastră este de a contura faptele, sentimentele clientei legate de aceste fapte şi să** le organizaţi. **Pentru a contura problema clientului, folosiţi secvenţa fundamentală** de ascultare.

1. *întrebări **deschise*** **- pentru a obţine imaginea de ansamblu asupra situaţiei.**

"Mi-ai putea spune cum vezi tu problema?"

"Ce se întâmplă?"

"Ce simţi **în** legătură cu situaţia?"

"De ce crezi că bea?"

"îmi poţi da un exemplu **specific despre una din disputele pe** care **le-aţi avut?"**

O să **vă rugăm** să **acordaţi atenţie** specială **ultimei întrebări deschise. Aceasta cere un exemplu specific. Veţi vedea că unii dintre clienţii dumneavoastră vorbesc mai degrabă într-un mod abstract despre problema lor. Veţi descoperi de asemenea** că **un singur exemplu concret,**